

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 1 de 6</b>

<b>COMITÉ DE ATENCIÓN AL USUARIO - ASOUSUARIOS</b>
<b>ACTA DE COMITÉ N° 3</b>
<b>Fecha 23 DE ENERO 2024</b>

### **ASISTENTES**

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
Yuli Ximena Pachón Causalla	Usuaria
Alejandra moreno	Usuaria
Jackeline Parra Torres	Usuaria
Maria Teresa del Rosario Arellano	Usuaria
Olga Liliana Muñoz	Usuaria
Lizeth Rodríguez	Líder de Calidad
Marcela Villamil	Servicio al cliente

### **TEMAS A TRATAR**

---

1. Registro de asistentes y verificación de QUORUM
2. Lectura y aprobación del orden del día
3. Presentación de PRESUPUESTO Y PLAN DE TRABAJO PPPS2024
4. Fecha de próxima reunión
5. Finalización y levantamiento del acta

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 2 de 6</b>

## **DESARROLLO DEL TEMA**

---

Siendo las 8:00 am, se reúne el área de servicio al cliente, calidad e integrantes de ASOUSUARIOS, para seguir el orden del día.

Desarrollo de la reunión:

1. Se procede al registro de los asistentes y verificación del quórum

Se constata la asistencia de los inscritos a la CCOM, cuyos datos de contacto se encuentran contenidos en la lista de asistencia  
Se evidencia inasistencia de integrante Olga Beltran quien se encuentra fuera del país,

2. Lectura y aprobación del orden del día

Se lee y aprueba por unanimidad del orden del día previsto

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 3 de 6</b>

### 3. Presentación Presupuesto y Plan de trabajo PPPS2024

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROGRAMACIÓN POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD</b>	
	<b>PROCESOS PRIORITARIOS ASISTENCIALES</b>	
	<b>Página 1 de</b>	
Nombre de la entidad reportante:	CLINICA COLOMBIANA DE OBESIDAD Y METABOLISMO SAS	
NIT de la institución o entidad reportante, sin incluir el Dígito de Verificación (DV):	830029172	
Código del municipio de la sede principal de acuerdo con el DANE (DIVIPOLA):	11001	
Fecha de inicio del periodo a reportar (en formato AAAA-MM-DD):	1/01/2024	
Fecha de corte del periodo a reportar (en formato AAAA-MM-DD):	31/12/2024	
ESTE REPORTE ES ANUAL Y ES OBLIGATORIO PARA TODAS LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD (IPS).		

REGISTRO DE DETALLE DE LA PROGRAMACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD											
Nombre del eje estratégico	Código de la línea de acción por eje estratégico	Descripción de la línea de acción por eje estratégico	Consecutivo o de la meta de la línea de acción	Descripción de la meta de la línea de acción (haga clic aquí)	Consecutivo de la actividad de la meta	Descripción de la actividad programada (haga clic aquí)	Expresión numérica de la actividad (haga clic aquí)	Código de la población objetivo (haga clic aquí)	Fecha de inicio (haga clic aquí)	Fecha de terminación (haga clic aquí)	Recursos programados para la actividad (haga clic aquí)
1. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GARANTÍA DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN	E1La	DESTINAR Y GESTIONAR LOS RECURSOS FINANCIEROS NECESARIOS EN LOS PRESUPUESTOS EN EL NIVEL NACIONAL Y TERRITORIAL ORIENTADOS A FORTALECER LAS ESTRUCTURAS ADMINISTRATIVAS Y EL RECURSO HUMANO DEDICADO AL FOMENTO Y GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN Y EN EL DESARROLLO DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD.	M01	DEFINIR EL PRESUPUESTO PARA LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN SOCIAL PARA EL AÑO 2024	A01	ESTABLECER EL PRESUPUESTO PARA TODA LA GESTIÓN DE LA POLÍTICA DEL AÑO 2024	1	01	2024-01-01	2024-01-31	1000000
	E1Lb	DEFINIR LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL SECTOR SALUD PARA LA GENERACIÓN DE CAPACIDADES PARA EL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN SOCIAL, ASÍ COMO, HERRAMIENTAS PEDAGÓGICAS, DIDÁCTICAS Y TECNOLÓGICAS QUE PERMITAN LA INTERVENCIÓN DE LA COMUNIDAD EN EL SECTOR	M01	SE CONTINUARÁ CON CAPACITACIÓN A LOS COLABORADORES DE LA CCOM PARA GENERAR CAPACIDADES QUE LES PERMITAN DESARROLLAR ACCIONES QUE GARANTIZEN EL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN	A01	REALIZAR CAPACITACIÓN A LOS COLABORADORES EN EL TEMA: PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL ACOSO LABORAL Y SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN EL GÉNERO CONTRA LAS MUJERES Y PERSONAS DE LOS SECTORES SOCIALES LGTBI	1	01	2024-02-01	2024-12-31	0
	E1Lc	REALIZAR GESTIONES INTERINSTITUCIONALES PARA LA FORMACIÓN DE LA COMUNIDAD EN PLANEACIÓN, PRESUPUESTACIÓN Y CONTROL SOCIAL EN SALUD	M01	GESTIONAR CAPACITACIÓN CON ENTIDADES EXTERNAS PARA FORMACIÓN EN PLANEACIÓN, PRESUPUESTACIÓN Y CONTROL SOCIAL EN SALUD	A01	CAPACITAR A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS EN CONTROL SOCIAL	1	04	2024-06-01	2024-12-31	0
	E1Ld	INCORPORAR EL ENFOQUE DIFERENCIAL EN EL DESARROLLO DE LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN EN SALUD EN LA DEFINICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROGRAMAS DEL SECTOR SALUD	M01	DIVULGAR PROTOCOLO PARA GESTIONAR UNA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN AL PACIENTE CON ENFOQUE DIFERENCIAL	A01	REALIZAR ACCIONES DE SALUD INTERINSTITUCIONALES POR GRUPOS ESPECÍFICOS POBLACIONALES (INDÍGENAS- ROOM- AFRO ETC), SEGÚN LA COMPETENCIA DE LA IPS	2	25	2024-01-01	2024-12-31	0

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>Página 4 de 6</b>

<b>2. EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANIA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES EN SALUD</b>	E2La	CREAR UNA ESTRATEGIA PEDAGOGICA PERMANENTE EN SALUD PARA CALIFICAR A LOS CIUDADANOS EN LOS PROCESOS DE PARTICIPACION EN LOS TEMAS DE INTERES EN SALUD Y EN EL DERECHO A LA SALUD	M01	DIVULGAR LA GUIA DEL USUARIO POR MULTICANALES	A01	DESARROLLAR ESTRATEGIAS PEDAGOGICAS CON ASOCIACION DE USUARIOS SOCIALIZANDO DERECHO A LA SALUD	1	04	2024-01-01	2024-12-31	0
					A02	DESARROLLAR ESTRATEGIAS PEDAGOGICAS CON ASOCIACION DE USUARIOS SOCIALIZANDO DERECHO A LA SALUD Y SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA PARA LA CALIDAD	1	04	2024-01-01	2024-12-31	0
	E2Lb	ESTABLECER LOS INCENTIVOS QUE PROPICIEN LA PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA	M01	ESTABLECER ESTRATEGIAS DE INCENTIVOS PARA LOS USUARIOS QUE PARTICIPEN EN LAS ACTIVIDADES EN LA	A01	REALIZAR ENTREGA DE KIT ASOCIARIO A INTEGRANTES DE LA ASOCIACION	1	04	2024-05-01	2024-12-31	500000
	E2Lc	IMPULSAR Y PROMOCIONAR LAS INICIATIVAS DEL USO Y APROPIACION DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES EN LAS ORGANIZACIONES SOCIALES EN SALUD	M01	IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS PARA MAYOR DIVULGACION DEL USO DE LA TECNOLOGIA CON LA INFORMACION DE LA SALUD	A01	IMPULSAR Y PROMOCIONAR EL BUEN MANEJO DE LA TECNOLOGIA PARA REUNIONES VIRTUALES	1	04	2024-04-01	2024-12-31	50000
	E2Ld	FORTALECER LAS ESTRATEGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION INCLUIDO EL ACCESO A MEDIOS, BOLETINES, PERIODICOS QUE POSIBLE ESPACIOS A LAS ORGANIZACIONES PARA IMPULSAR Y VISIBILIZAR SUS PROCESOS PARTICIPATIVOS	M01	SOCIALIZAR ESTRATEGIAS PARA QUE LOS USUARIOS CONOZCAN LOS MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL Y ATENCION AL USUARIO	A01	REALIZAR TESTIMONIO AUDIOVISUAL CON INTEGRANTE ASOCIARIOS DONDE COMUNIQUE SU EXPERIENCIA PARTICIPATIVA Y LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACION CIUDADANA DE LA	1	04	2024-05-01	2024-12-31	0
	E2Le	PROMOVER LAS FORMAS DE CONVOCATORIA DE LOS ESPACIOS DE PARTICIPACION QUE RECONOZCA LAS DINAMICAS TERRITORIALES Y COMUNITARIAS DEL SECTOR SALUD	M01	DIFUNDIR ACTIVIDADES DE PARTICIPACION EN MEDIOS AUDIOVISUALES	A01	INCENTIVAR A ASOCIARIOS A PARTICIPAR EN TALLERES DE PARTICIPACION SOCIAL DIRIGIDOS POR ENTES DE CONTROL	1	04	2024-04-01	2024-12-31	0
<b>3. IMPULSO A LA CULTURA DE LA SALUD</b>	E3La	DEFINIR E IMPLEMENTAR LAS ESTRATEGIAS DE INCIDENCIA Y FORMACION PARA FORTALECER LA SALUD PUBLICA EN CONCERTACION CON LAS COMUNIDADES	M01	ESTRATEGIAS DE DIVULGACION DE ACTIVIDADES DE AUTOCUIDADO DE LOS USUARIOS	A01	CAPACITAR A ASOCIARIOS SOBRE LA RUTA DE PROMOCION Y PREVENCION EN OBESIDAD COMO ENFERMEDAD DE INTERES EN SALUD PUBLICA	1	04	2024-04-01	2024-12-31	100000
	E3Lb	DISEÑAR UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACION E INFORMACION PARA LA PROMOCION Y SOCIALIZACION DE UNA CULTURA DE BIENESTAR Y SALUD CON PERSPECTIVA COMUNITARIA	M01	ESTABLECER UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACION PARA LA PREVENCION Y LA PROMOCION DE LA SALUD EN LOS USUARIOS	A01	CONTINUAR CON DIVISION DE CAPSULAS DE VIDA SALUDABLES	2	25	2024-04-01	2024-12-31	0
	E3Lc	PROMOVER UN PROGRAMA DE FORMACION DE FORMADORES COMUNITARIOS EN SALUD PUBLICA CON ENFOQUE DE DERECHO DIFERENCIAL Y DE GENERO	M01	DIVULGAR A TRAVES DE LOS MULTICANALES ATENCION AL USUARIO EN ENFOQUE DIFERENCIAL	A01	DIVULGAR POR LOS DIFERENTES MULTICANALES CON ASOCIARIOS, COLABORADORES Y OTROS USUARIOS, RECOMENDACIONES DE AUTOCUIDADO SEGUN NUESTRO PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1	25	2024-04-01	2024-12-31	0
	E3Ld	CONFORMAR Y/O CONSOLIDAR MECANISMOS DE ESPACIOS PARA QUE LA CIUDADANIA PARTICIPE Y SE APROPIE DE LOS PROGRAMAS DE PROMOCION Y PREVENCION	M01	DIVULGAR A LOS USUARIOS EN ACTIVIDADES DE PROMOCION Y PREVENCION A TRAVES DE LOS MULTICANALES	A01	REALIZAR TESTIMONIO CON USUARIO DE LAS PS SENSIBILIZANDO SOBRE EL PROCESO DE CAMBIO DE HABITOS ALIMENTICIOS PARA UNA VIDA SANA Y SALUDABLE	1	25	2024-05-01	2024-11-30	50000

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>Página 5 de 6</b>

<b>4. FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL</b>	E4La	IMPULSAR PROCESOS DE CAPACITACION Y FORMACION PARA EL DESARROLLO DE CAPACIDADES CIUDADANAS EN LOS ESPACIOS DE CONTROL SOCIAL EN SALUD EN TEMAS RELACIONADOS CON LA GESTION PUBLICA	M01	CAPACITAR A LOS USUARIOS EN CONTROL SOCIAL	A01	CAPACITAR A LA ASOCIACION DE USUARIOS DE LA ENTIDAD EN CONTROL SOCIAL	1	04	2024-07-01	2024-12-31	100000
	E4Lb	MEJORAR EL ACCESO A LA INFORMACION POR PARTE DE LA CIUDADANIA A TRAVES DE LA AMPLIACION DE CANALES DE COMUNICACION POR PARTE DE LAS INSTITUCIONES	M01	INVOLUCRAR A LA ASOCIACION DE USUARIOS EN EL FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL	A01	PUBLICAR EN LOS DIFERENTES MULTICANALES INFORMACION ACERCA DE CONTROL SOCIAL	2	25	2024-07-01	2024-12-31	0
	E4Lc	POSICIONAR EL CONTROL SOCIAL COMO ELEMENTO BASICO DE LA DEMOCRACIA Y LA TRANSPARENCIA EN SALUD, LO CUAL INCLUYE EL RECONOCIMIENTO A VEEORES Y A SUS REDES	M01	UTILIZAR EL MECANISMO DE EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE LAS ENTIDAD	A01	SOCIALIZAR ANALISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACION CON ASOCIACION DE USUARIOS Y ESTABLECER PLANES DE MEJORA	50	04	2024-07-01	2024-12-31	0
	E4Ld	IMPLEMENTAR LOS MECANISMOS QUE PERMITAN FORTALECER LA PARTICIPACION CIUDADANA EN EL ANALISIS DE INFORMACION PARA QUE ESTA CONTRIBUYA A QUE LAS AUTORIDADES HAGAN UN MANEJO TRANSPARENTE DE LOS ASUNTOS Y DEFINAN Y IMPLEMENTEN UNA	M01	GESTION DE PQRSF Y ENCUESTAS DE SATISFACION	A01	SOCIALIZAR CON ASOUSUARIOS EL PROTOCOLO DE ATENCION EN RESPUESTA DE PQRSF COMO MECANISMO DE CONTROL SOCIAL	4	04	2024-07-01	2024-12-31	50000
	E4Le	DEFINIR E IMPLEMENTAR UNA ESTRATEGIA DE FORMACION DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS Y LA CIUDADANIA PARA EL FORTALECIMIENTO Y PROMOCION DEL CONTROL SOCIAL EN LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR SALUD	M01	EDUCACION CONTINUA A LOS COLABORADORES EN CONTROL SOCIAL	A01	REALIZAR JORNADA DE CAPACITACION ANUAL A LOS COLABORADORES EN CONTROL SOCIAL	1	01	2024-07-01	2024-12-31	0
<b>5. GESTION Y GARANTIA EN SALUD CON PARTICIPACION EN PROCESOS DE DECISION</b>	E5Lb	IMPLEMENTAR LOS DISPOSITIVOS QUE LE PERMITAN A LA CIUDADANIA PARTICIPAR EN LA GESTION DEL SECTOR SALUD EN LOS NIVELES TERRITORIALES E INSTITUCIONALES	M01	IMPLEMENTAR ESPACIOS DE TRABAJO CON LA ASOCIACION DE USUARIOS Y COLABORADORES PARA QUE CONOZCAN LA NUEVA REFORMA DE SALUD	A01	DAR A CONOCER A ASOUSUARIOS LA FORMA COMO FUNCIONA EL SISTEMA DE SALUD EN CUANTO A LOS ASSEGURADORES Y LOS PRESTADORES, FUNCIONES DE CADA UNO	1	04	2024-09-01	2024-12-31	50000
					A02	DAR A CONOCER A COLABORADORES LA FORMA COMO FUNCIONA EL SISTEMA DE SALUD EN CUANTO A LOS ASSEGURADORES Y LOS PRESTADORES, FUNCIONES DE CADA UNO	1	01	2024-09-01	2024-12-31	50000
	E5Ld	FORTALECER LOS ESCENARIOS PARA LA PARTICIPACION EN LA DECISION	M01	ESTABLECER ESPACIOS DE PARTICIPACION DE LOS USUARIOS EN LA GESTION DE SERVICIO AL PACIENTE Y SU FAMILIA	A01	GENERAR ESPACIOS DE DIALOGO CON LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS PARA ESCUCHAR SUS PROYECTOS DE MEJORA DE LOS SERVICIOS DE LA IPS	1	04	2024-07-01	2024-12-31	50000

Se resalta la importancia de asistir cumplidamente a las reuniones programadas con ASOUSUARIOS teniendo en cuenta que su participación es fundamental para retroalimentar la atención y servicio brindado a los pacientes, como también a las diferentes capacitaciones ofrecidas.

Los integrantes manifiestan su interés ante los temas propuestos para este plan de trabajo PPPS2024.

4. Fecha próxima reunión martes 2 de abril del presente año en las instalaciones de la CCOM. Esta fecha es susceptible a cambio ó modificaciones.

 <p>Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2 PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 6 de 6

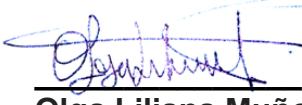
5. Se da por terminada la reunión y se levanta la presente de la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS OBESIDAD Y METABOLISMO**

#### ASISTENTES

Se firma por los asistentes en Bogotá D.C., a los 23 días del mes de Enero de 2024 a las 8:00 am



\_\_\_\_\_  
Jackeline Parra Torres  
Presidente



\_\_\_\_\_  
Olga Liliana Muñoz  
Secretaria



\_\_\_\_\_  
Gina Alejandra Moreno  
Tesorera



\_\_\_\_\_  
Yuly Ximena Pachón  
Asistente



\_\_\_\_\_  
María Teresa del Rosario Arellano  
Asistente



\_\_\_\_\_  
Lizeeth Rodriguez Tangarife  
Lider de Calidad



\_\_\_\_\_  
Marcela Villamil Linares  
Lider de Servicio al Cliente  
Atención al paciente y la Familia

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 1 de 7</b>

## **COMITÉ DE ATENCIÓN AL USUARIO - ASOUSUARIOS**

### **ACTA DE COMITÉ N° 4**

**Fecha 2 DE ABRIL 2024**

### **ASISTENTES**

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
Yuli Ximena Pachón Causalla	Usuaria
Alejandra moreno	Usuaria
Jackeline Parra Torres	Usuaria
Maria Teresa del Rosario Arellano	Usuaria
Lizeth Rodríguez	Líder de Calidad
Marcela Villamil	Servicio al cliente

### **TEMAS A TRATAR**

- 
1. Registro de asistentes y verificación de QUORUM
  2. Lectura y aprobación del orden del día
  3. Socialización análisis de encuestas de satisfacción 1er Trimestre
  4. Capacitación en CONTROL SOCIAL
  5. Fecha de próxima reunión
  6. Finalización y levantamiento del acta

### **DESARROLLO DEL TEMA**

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 2 de 7</b>

---

Siendo las 8:00 am, se reúne el área de servicio al cliente, calidad e integrantes de ASOUSUARIOS, para seguir el orden del día.

Desarrollo de la reunión:

1. Se procede al registro de los asistentes y verificación del quórum

Se constata la asistencia de los inscritos a la CCOM, cuyos datos de contacto se encuentran contenidos en la lista de asistencia

Se evidencia inasistencia de integrante Olga Beltran quien participa de manera virtual debido a que se encuentra fuera del país.

De la misma forma no se contó con la presencia de Olga Liliana Muñoz por motivos laborales.

2. Lectura y aprobación del orden del día

Se lee y aprueba por unanimidad del orden del día previsto

3. Socialización análisis de encuestas de satisfacción 1er Trimestre

Se socializa con el comité el Análisis de encuesta de satisfacción del primer trimestre

### **ANALISIS ENERO**

<https://docs.google.com/document/d/1L3LqeHw2x0K1xT7GfqY0C2hc4VxfBHQX/edit>

En cuanto a la pregunta consignada en la Encuesta de satisfacción:

11. ¿Tiene alguna felicitación que mencionar su opinión es muy valiosa para nosotros ?

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 3 de 7</b>

Se evidencia que no hubo ninguna PQRSF , por el contrario se felicita constantemente al equipo por su servicio y atención

### **ANALISIS FEBRERO**

<https://docs.google.com/document/d/1YVMtTP6Rg4hrc2tk4Z050Gg-QaULb4UQ/edit>

En cuanto a la pregunta consignada en la Encuesta de satisfacción:

11.¿Tiene alguna felicitación que mencionar su opinión es muy valiosa para nosotros ?

Se evidencia que no hubo PQRSF radicadas, por el contrario se exalta el trabajo en equipo realizado por cada uno de los colaboradores ya que nuestros pacientes reconocen nuestro buen servicio, atención, amabilidad cuidado, disposición entre otros.

### **ANALISIS MARZO**

<https://docs.google.com/document/d/1GTjvYQG-eUiV5P0wE7BxO6ZBAK2sHGIS/edit>

En cuanto a la pregunta consignada en la Encuesta de satisfacción:

11.¿Tiene alguna felicitación que mencionar su opinión es muy valiosa para nosotros ?

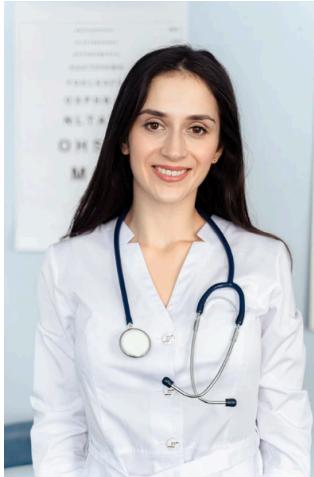
Se evidencia :

- QUE CONTINÚEN CON EL BUEN SERVICIO

Evidenciando la buena atención y servicio recibido por parte de todos los colaboradores de la Clínica.

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 4 de 7</b>

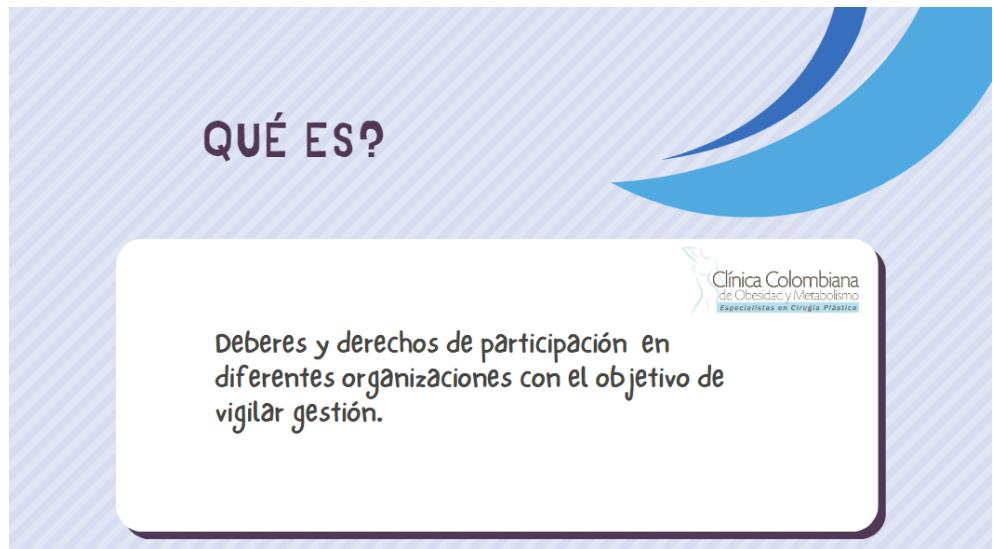
#### 4. Capacitación **CONTROL SOCIAL**





**Clínica Colombiana**  
de Obesidad y Metabolismo  
Especialistas en Cirugía Plástica

## CONTROL SOCIAL EN SALUD



### QUÉ ES?



Deberes y derechos de participación en diferentes organizaciones con el objetivo de vigilar gestión.

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 5 de 7</b>



## CÓMO SE REALIZA ?

### Grupo de auditoría (ASOCIADOS)

- Vigila atención al paciente (encuestas de satisfacción)
- Comentarios en redes
- Comentario voz a voz
- Canal de denuncia



## TIPOS DE CONTROL

### El control formal:

las instituciones vinculadas al Estado de justicia, la policía, fuerzas armadas etc.

### control informal :

Valores a través de prácticas de socialización:

- Protocolos



## PRINCIPIOS DE CONTROL SOCIAL

EFICACIA

OPORTUNIDAD

TRANSPARENCIA

SOLIDARIDAD

LEGALIDAD

IGUALDAD

OBJETIVIDAD

RESPONSABILIDAD

Clínica Colombiana  
de Obesidad y Metabolismo  
Especialistas en Cirugía Plástica

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 6 de 7</b>

## ORGANIZACIÓN PARA EL CONTROL SOCIAL?

Definimos objetivos, metas, actividades y estructura interna.

Pautas:

1. Nombrar un vocero y un coordinador.
2. Establecer un reglamento interno (normas, deberes y derechos).
3. Asignar funciones y responsabilidades.
4. Crear subgrupos de trabajo según las actividades que se planeen realizar.
5. Establecer el tiempo durante el cual se va a ejercer el control social.
6. Señalar la manera de evaluar la gestión y hacer seguimiento programado.

Si bien no es obligatorio que una organización que ejerce el control social se conforme como una persona jurídica, puede constituirse a través de un acta de constitución o mediante la obtención de personería jurídica.



 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 7 de 7</b>

5. Fecha próxima reunión Viernes 5 de Julio del presente año en las instalaciones de la CCOM. Esta fecha es susceptible a cambio ó modificaciones.
6. Se da por terminada la reunión y se levanta la presente acta de la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS OBESIDAD Y METABOLISMO**

#### **ASISTENTES**

---

Se firma por los asistentes en Bogotá D.C., a los 2 días del mes de Abril de 2024 a las 8:30 am



**Jackeline Parra Torres**  
Presidente



**Maria Teresa del Rosario Arellano**  
Asistente



**Gina Alejandra Moreno**  
Tesorera



**Yuly Ximena Pachón**  
Asistente



**Lizeth Rodriguez Tangarife**  
Lider de Calidad



**Marcela Villamil Linares**  
Lider de Servicio al Cliente  
Atención al paciente y la Familia

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 1 de 7</b>

## COMITÉ DE ATENCIÓN AL USUARIO - ASOUSUARIOS

### ACTA DE COMITÉ N° 5

**Fecha 5 DE JULIO 2024**

### ASISTENTES

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
Alejandra moreno	Usuaria
Jackeline Parra Torres	Usuaria
Maria Teresa del Rosario Arellano	Usuaria
Olga Liliana muñoz	Usuaria
Lizeth Rodríguez	Líder de Calidad
Marcela Villamil	Servicio al cliente

### TEMAS A TRATAR

- 
1. Registro de asistentes y verificación de QUORUM
  2. Lectura y aprobación del orden del día
  3. Socialización análisis de encuestas de satisfacción 2do Trimestre
  4. Presentación estrategia pedagógicas **DERECHO A LA SALUD Y SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA PARA LA SALUD**
  5. Fecha de próxima reunión
  6. Finalización y levantamiento del acta

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 2 de 7</b>

## DESARROLLO DEL TEMA

---

Siendo las 2:00 pm, se reúne el área de servicio al cliente, calidad e integrantes de ASOUSUARIOS, para seguir el orden del día.

Desarrollo de la reunión:

1. Se procede al registro de los asistentes y verificación del quórum

Se constata la asistencia de los inscritos a la CCOM, cuyos datos de contacto se encuentran contenidos en la lista de asistencia

Se evidencia inasistencia de integrante Olga Beltran quien presenta inconveniente familiar y Yuly Pachon por motivos laborales

2. Lectura y aprobación del orden del día

Se lee y aprueba por unanimidad del orden del día previsto

3. Socialización análisis de encuestas de satisfacción 2do Trimestre

Se socializa con el comité el Análisis de encuesta de satisfacción del primer trimestre

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 3 de 7</b>

## **ANALISIS ABRIL**

### **W 4. ABRIL 2024.docx**

En cuanto a la pregunta consignada en la Encuesta de satisfacción:

11. ¿Tiene alguna felicitación que mencionar su opinión es muy valiosa para nosotros ?

Se evidencia que no hubo PQRSF radicadas, por el contrario se exalta el trabajo en equipo realizado por cada uno de los colaboradores ya que nuestros pacientes reconocen nuestro buen servicio, atención, amabilidad cuidado, disposición entre otros.

- TIENE BUENOS PROFESIONALES
- NINGUNA
- EXCELENTE SERES HUMANOS
- TODOS SON EXCELENTES
- SI FELICITACIÓN A TODOS LOS INTEGRANTES DE ESTA CLÍNICA
- FELICITO A TODO EL EQUIPO DE TRABAJO YA QUE TODOS LOS SERVICIOS QUE ME HAN PRESTADO HAN SIDO SATISFACTORIO Y HE TENIDO TRATO RESPETUOSO Y FORMAL.... GRACIAS A TODOS
- GRACIAS
- EL CARISMA DE TODO EL PERSONAL ES EXCELENTE
- FELICITAR A LA DRA POR SER TAN AMABLE Y EXCELENTE PARA BRINDAR INDICACIONES MÉDICAS
- MUY BUENA ATENCIÓN

## **ANALISIS MAYO**

### **W 5. MAYO 2024.docx**

En cuanto a la pregunta consignada en la Encuesta de satisfacción:

11. ¿Tiene alguna felicitación que mencionar su opinión es muy valiosa para nosotros ?

Se evidencia que no hubo PQRSF radicadas, por el contrario se exalta el trabajo en equipo realizado por cada uno de los colaboradores ya que nuestros

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 4 de 7</b>

pacientes reconocen nuestro buen servicio, atención, amabilidad cuidado, disposición entre otros.

- Si, los felicito por la idoneidad profesional y el cumplimiento
- Excelente personal muy humano
- me encantó que te tratan como paciente, y no como cliente. son muy humanos.
- Si son muy amables y me gusta que nos reciben con un tinto cómo cuando llega una visita agradable a la casa y así me siento cuando llego cómo en casa

## **ANALISIS JUNIO**

### **W 6. JUNIO 2024.docx**

En cuanto a la pregunta consignada en la Encuesta de satisfacción:

11. ¿Tiene alguna felicitación que mencionar su opinión es muy valiosa para nosotros ?

Se evidencia que no hubo PQRSF radicadas, por el contrario se exalta el trabajo en equipo realizado por cada uno de los colaboradores ya que nuestros pacientes reconocen nuestro buen servicio, atención, amabilidad cuidado, disposición entre otros.

Se evidencia :

- MUY BUENA ATENCIÓN
- EXCELENTE SERVICIO
- DR. ANDRÉS GÓMEZ EXCELENTE PROFESIONAL Y BRINDA SEGURIDAD, CONFIANZA
- GRACIAS AL DOCTOR MUY BUENA ATENCIÓN Y ASESORÍA
- FELICITO A TODOS DESDE EL DOCTOR ANDRÉS EN ADELANTE
- BUEN SERVICIO
- EXCELENTE PROFESIONALES

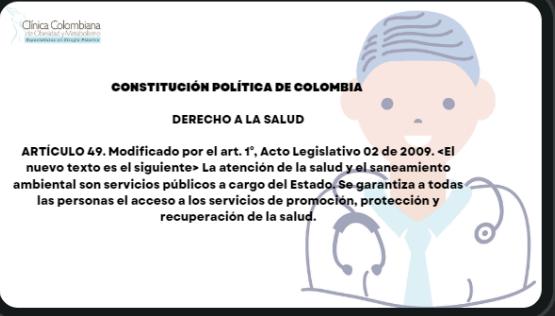
Evidenciando la buena atención y servicio recibido por parte de todos los colaboradores de la Clínica.

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 5 de 7</b>

#### 4. Presentación estrategia pedagógicas **DERECHO A LA SALUD Y SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA PARA LA SALUD**

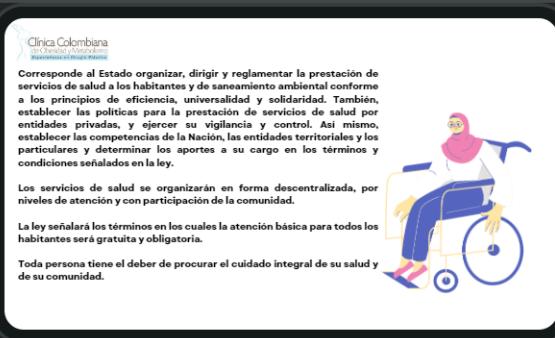


**DERECHO A LA SALUD Y SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA PARA LA SALUD**



**CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA**  
**DERECHO A LA SALUD**

**ARTÍCULO 49.** Modificado por el art. 1º, Acto Legislativo 02 de 2009. «El nuevo texto es el siguiente» La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.



Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley.

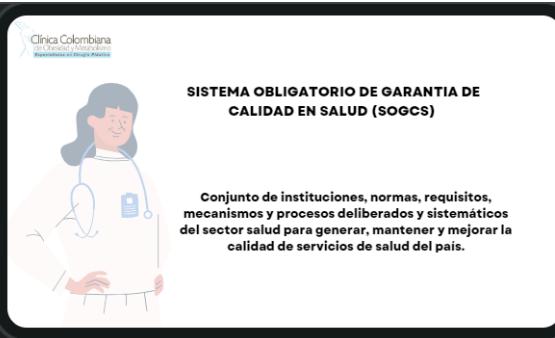
Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad.

La ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria.

Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y de su comunidad.



**ARTÍCULO 50.** Todo niño menor de un año que no esté cubierto por algún tipo de protección o de seguridad social, tendrá derecho a recibir atención gratuita en todas las instituciones de salud que reciban aportes del Estado. La ley reglamentará la materia.



**SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD EN SALUD (SOGCS)**

Conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos del sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de servicios de salud del país.



**COMPONENTES SOGCS**

- 1. Sistema Único de Habilitación (SUH)
- 2. Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC)
- 3. Sistema Único de Acreditación (SUA)
- 4. Sistema de Información para la Calidad en Salud.

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 6 de 7</b>

**Sistema Único de Habilitación**

- Habilitación de servicios
- Organizaciones funcionales
- Redes integrales de prestadores de servicios de salud
- Asistencias técnicas Resolución 3100 de 2019 - Videoconferencias en YouTube



**Sistema Único de Habilitación**

Es el conjunto de normas, requisitos y procedimientos mediante los cuales establece, registra, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica, de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad técnica administrativa, indispensables para la entrada y permanencia en el Sistema, los cuales buscan garantizar la provisión de recursos frente a los potenciales riesgos asociados a la prestación de servicios y son de obligatorio cumplimiento por parte de los prestadores de servicios de salud y las empresas administradoras de planes de beneficios (EAPB).



**Sistema Único de Acreditación**

Sistema Único de Acreditación en Salud, el conjunto de procesos, procedimientos y herramientas de implementación voluntaria y periódica por parte de las entidades a las que se refiere el artículo 2 del presente decreto, los cuales están destinados a comprobar el cumplimiento gradual de niveles de calidad superiores a los requisitos mínimos obligatorios, para la atención en salud, bajo la dirección del Estado y la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud.



**Sistema de Información para la Calidad**

Proteger:

- Realizar el seguimiento y evaluación de la gestión de la calidad de la atención en salud en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.
- Brindar información a los usuarios para elegir libremente con base a la calidad de los servicios, de manera que puedan tomar decisiones informadas en el momento de ejercer los derechos que para ellos contempla el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Ofrecer insumos para la referencia por calidad que permita materializar los incentivos de prestigio del Sistema.



**Auditoría para el mejoramiento de la calidad**

Es el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto de la calidad esperada de la atención de salud que reciben los usuarios.



**Gracias!!**

Servicio al Cliente

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 7 de 7</b>

5. Fecha próxima reunión Viernes 4 de Octubre del presente año en las instalaciones de la CCOM. Esta fecha es susceptible a cambio ó modificaciones.
6. Se da por terminada la reunión y se levanta la presente acta de la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS OBESIDAD Y METABOLISMO**

#### **ASISTENTES**

Se firma por los asistentes en Bogotá D.C., a los 5 días del mes de Julio de 2024 a las 3:00pm



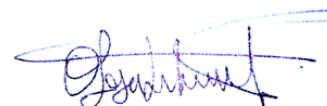
**Jackeline Parra Torres**  
Presidente



**Maria Teresa del Rosario Arellano**  
Asistente



**Gina Alejandra Moreno**  
Tesorera



**Olga Liliana Muñoz**  
Asistente



**Lizeth Rodriguez Tangarife**  
Lider de Calidad



**Marcela Villamil Linares**  
Lider de Servicio al Cliente  
Atención al paciente y la Familia

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 1 de 14</b>

## **COMITÉ DE ATENCIÓN AL USUARIO - ASOUSUARIOS**

### **ACTA DE COMITÉ N° 6**

**Fecha 4 DE OCTUBRE 2024**

### **ASISTENTES**

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
Alejandra moreno	Usuaria
Jackeline Parra Torres	Usuaria
Maria Teresa del Rosario Arellano	Usuaria
Yuly Pachón	Usuaria
Lizeth Rodríguez	Líder de Calidad
Marcela Villamil	Servicio al cliente

### **TEMAS A TRATAR**

- 
1. Registro de asistentes y verificación de QUORUM
  2. Lectura y aprobación del orden del día
  3. Socialización análisis de encuestas de satisfacción 3er Trimestre
  4. Presentación estrategia pedagógicas
    - **RUTA DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN OBESIDAD COMO ENFERMEDAD DE INTERÉS EN SALUD PÚBLICA**
    - **EPS - ASEGURADORAS DE SALUD**

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo <i>Especialistas en Cirugía Plástica</i></p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 2 de 14</b>

5. Fecha de próxima reunión
6. Finalización y levantamiento del acta

## **DESARROLLO DEL TEMA**

---

Siendo las 2:15 pm, se reúne el área de servicio al cliente, calidad e integrantes de ASOUSUARIOS, para seguir el orden del día.

Desarrollo de la reunión:

1. Se procede al registro de los asistentes y verificación del quórum

Se constata la asistencia de los inscritos a la CCOM, cuyos datos de contacto se encuentran contenidos en la lista de asistencia

Se evidencia inasistencia de integrante Olga Beltran quien se encuentra fuera del país familiar y Olga Liliana Muñoz por motivos familiares

2. Lectura y aprobación del orden del día

Se lee y aprueba por unanimidad del orden del día previsto

3. Socialización análisis de encuestas de satisfacción 3er Trimestre

Se socializa con el comité el Análisis de encuesta de satisfacción del tercer trimestre

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 3 de 14</b>

## **ANALISIS JULIO**

En cuanto a la pregunta consignada en la Encuesta de satisfacción:

10. TIENE ALGUNA SUGERENCIA QUE NOS PERMITA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS

Se recibe los siguientes:

- Todo el servicio fue muy bueno, sin embargo en el post operatorio me sentí muy sola. Ya que apenas desperté, vi unos minutos a la enfermera jefe y luego ya no tuve comunicación con ninguna enfermera de la clínica de la obesidad, si no solo enfermeras de la font. Entonces no recibí mucha asesoría en preguntas cómo: cómo debo pararme- recostarme? Bañarme?

Como?... pedí la bba del dolor a penas me desperté y me la colocaron ya para irme así que pase cómo 2 horas sin ella en el momento de dolor más crítico.. cuando me pasaron de la sala recuperación del quirófano al cuarto, una enfermera me cambió rápido y me sentó, en ese momento salió del cuarto y sentí perder la conciencia, me toco levantarme sola y recostarme en la cama a punto de desmayarme. A penas tuve conciencia grite para que alguien se acercara pero no me escucharon hasta que minutos después volvió otra enfermera con mi comida... no tengo queja del servicio pero si se puede mejorar el acompañamiento en el post operatorio y más para personas como yo que nunca habíamos pasado por algo quirúrgico y no teníamos idea de muchas cosas

- Considero que los procedimientos estéticos deberían llevarse a cabo en un consultorio libre de exposición a la luz solar en el rostro del paciente. Asimismo, antes de realizar infiltraciones, sería recomendable efectuar una limpieza

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 4 de 14</b>

adecuada de toda la piel del rostro. Posteriormente, sería beneficioso aplicar una mascarilla calmante y protector solar.

Agradecemos y valoramos mucho sus sugerencias, en el caso del área para realizar procedimientos, la normatividad en salud, más específicamente la **RESOLUCIÓN NÚMERO 3100 DE 2019**, Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud, nos proporciona unos criterios específicos a cumplir en infraestructura para sala de procedimientos Generalidades de los ambientes y las áreas de los servicios y sus características:

- Las áreas y ambientes de todos los servicios de salud cuentan con ventilación e iluminación natural o artificial.
- Las condiciones de orden, aseo, limpieza y desinfección son evidentes y responden a un proceso dinámico de acuerdo con los servicios prestados.
- Los cielorrasos o techos y paredes o muros deben ser impermeables, lavables, sólidos, resistentes a factores ambientales e incombustibles y de superficie lisa y continua.

Acorde con las características anteriormente mencionadas, no es posible llevar a cabo los procedimientos en áreas que no cuenten con iluminación, y por los mismos procesos de limpieza y desinfección no podemos contar con cortinas dado que estas pueden ser foco de infección y no cumple con las características solicitadas para las paredes como ser impermeables

#### 11. TIENE ALGUNA FELICITACIÓN QUE MENCIONAR, SU OPINIÓN ES MUY VALIOSA PARA

- NOSOTROS
- A la Dra. Nelsa por su amabilidad y disposición. Siempre es atenta, es muy clara en
- el momento de explicar los pasos a seguir para continuar y avanzar en el
- tratamiento
- Muchas gracias por su calidez humana y claridad en las explicaciones del
- tratamiento
- Todo el equipo.

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<p><b>PROCESOS PRIORITARIOS</b></p>	<p>Versión: V.2 PP-FO-40</p>
	<p><b>GESTIÓN DE CALIDAD</b></p>	<p>Página 5 de 14</p>

- Excelente servicio, muy contenta con los resultados que voy obteniendo
- Todos en la clínica son muy atentos y dispuestos a colaborar
- Todas las personas que me atendieron.
- Andrés Gómez
- Lady, Marcela y el Dr Andrés (Maravillosos)
- La Dra.
- Medico tratante
- Agradecer por el buen servicio
- Empatía gracias
- Me ha gustado el servicios, los resultados de mi cirugía y el seguimiento que me han brindado, me siento segura y respaldada
- La amabilidad del personal
- Muy buena medico
- Los felicito a todos por la atención prestada
- Todos son excelente
- Todo el conjunto está bien , me agrado ver al doctor con kilos menos ,muy bien por el y por su clínica, todo entra por los ojos
- Fueron muy amables y brindaron toda la información necesaria para mi cita de primera vez
- Confianza
- Excelente atención, todos muy profesionales. Gracias
- Muy buena clínica
- Excelente servicio
- Felicito la parte humana y profesional de las personas que trabajan en la clínica
- Si por ahora mi cirugía va muy bien y estoy muy contenta, el doctor, la enfermera jefe, el enfermero de la clínica de la obesidad tienen un trato muy bonito
- Las infiltraciones como tal fueron excelentes
- Agradezco la prontitud en la atención ya que llegue antes de mi hora de cita y me atendieron con antelación
- Es un equipo que trabaja en armonía y agrado con su labor
- Para todo el personal en general
- Me gustó no sentirme juzgada
- Felicito a Sandra y Carlos por su buen Profesionalismo
- Atención excelente
- Excelentes personas y servicios profesionales

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 6 de 14</b>

- El personal en general es excelente, el servicio y la atención el enfermero Carlos
- excelente profesional y el de Gómez muy agradecida y feliz de contar con su profesionalismo
- Muy buen servicio
- Muy buena clínica y profesionales
- Muy excelente y uno va como asustado y todo el personal son muy muy agradables.
- Excelente en todos los sentidos
- Excelente la atención, la doctora un ser humano maravilloso, muchas gracias por aceptarme como su paciente

## **ANALISIS AGOSTO**

En cuanto a la pregunta consignada en la Encuesta de satisfacción:

10. ¿TIENE ALGUNA PETICIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO QUE NOS PERMITA MEJORAR NUESTRO SERVICIO?

- He tenido una muy buena atención, no tengo quejas
- No todo para mí está muy bien !
- El equipo del dr Gómez fue fantástico, pero la enfermeras de la clínica la font, les falta empatía para con el paciente. Se entiende que las enfermeras ven estos procedimientos todos días Pero ellas tuvieron una actitud ruda frente a mi. La enfermera Celi me regañó porque no caminaba bien después del procedimiento " caminé bien que Ud no es un bebé" fueron sus palabras. Luego tenía mucho frío y les pedí 3 veces una cobija que nunca llegó. Sentí que tenían mucho afán de sacarme de la clínica, me decían si no orina le voy a meter la sonda, cómo si fuera algo que yo quisiera o cómo si fuera un castigo. La enfermera jefe vino y me puso la sonda ella fue muy amable. Pero las otras chicas necesitan entender que todo este proceso es nuevo para muchas personas, ya que es mi primera cirugía de este tipo. Un poco más de EMPATÍA les iría muy bien. Además que es un servicio privado. Lamentablemente esto baja el nivel de servicio del proceso en general. Yo recomendaría al Dr y su equipo pero no la clínica

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 7 de 14</b>

- Bueno primero que todo estoy muy agradecida por todo y todo. Solamente como sugerencia que en los cobros de las cirugías incluyeran las consultas de control!

**11. TIENE ALGUNA FELICITACIÓN QUE MENCIONAR, SU OPINIÓN ES MUY VALIOSA PARA NOSOTROS**

- El profesional que me atendió es muy empático con el paciente
- La atención es excelente
- La atención es excelente
- Los felicito estoy muy feliz con mi procedimiento
- La doctora Nelsa Ioanna González ha hecho un tratamiento y un proceso muy valioso para mi.
- Excelente servicio al cliente
- Muy cuidadosos y dedicados con los pacientes
- Felicitaciones a todas las personas que laboran por su profesionalismo y la parte humana que maneja
- Me gustaría felicitar al Dr Gómez y a Leidy
- Lo que ha tenido que ver con mis procesos han sido excelentes y por ende me permito felicitarles, y dar las gracias a tod@s
- Para la joven que realizó los drenajes
- Gracias a todos por su atención y tiempo
- sigan siendo tan diligentes como son.
- Felicito primeramente a mi doctor Andrés Gómez, excelente cirujano dios lo bendijo con sus manos. Y felicito a todo el personal que lo ayuda en su excelente servicio, personas muy profesionales y muy enamoradas de su trabajo, no tengo queja de ninguno de ellos.
- Todos me han hecho sentir muy segura y protegida. Los felicito grandemente
- Mi Doctora es excelente

**ANALISIS SEPTIEMBRE**

En cuanto a la pregunta consignada en la Encuesta de satisfacción:

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 8 de 14</b>

**10. ¿TIENE ALGUNA PETICIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO QUE NOS PERMITA MEJORAR NUESTRO SERVICIO?**

- N/A
- Ninguna
- No
- Tuve un corte en uno de mis dedos por la punta de un tornillo salido en la silla del consultorio de la doctora, la atención fue oportuna de parte de ella pero debido a que son espacios donde el paciente tiene poca ropa, se debe revisar estas amenazas locativas y hacer las correcciones pertinentes.
- Mas descuentos de fidelización, es que a veces se me pasan porque no veo estados
- Excelente Servicio
- No tengo

**11. TIENE ALGUNA FELICITACIÓN QUE MENCIONAR, SU OPINIÓN ES MUY VALIOSA PARA NOSOTROS**

- Excelente atención en general
- Al Dr. Andrés Gómez excelente profesional, persona satisface las necesidades de sus pacientes junto con su asistente la Señorita Leidy
- Excelente atención
- El dr es muy amable
- Todo muy ordenado y a tiempo
- Agradecer la oportuna y buena atención de la doctora a pesar de la difícil situación personal por la que esta pasando.
- Gracias, dios los bendiga
- Agradezco las personas de la clínica por su trato, ya que siempre son muy amables y atentos
- Tienen un equipo maravilloso, cálido y entregado a las necesidades e inquietudes del paciente. Me sentí acompañada, y respaldada en todo mi proceso.
- Felicitar al Dr Gomez.Excelente persona y profesional. TIENE UNA BONITA VIBRA Y eso da confianza
- No
- Ninguna
- muy atentos
- A todo el personal, muy atentos, super pendiente de mi bienestar. Solo agradecimientos

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<p><b>PROCESOS PRIORITARIOS</b></p>	<p>Versión: V.2 PP-FO-40</p>
	<p><b>GESTIÓN DE CALIDAD</b></p>	<p>Página 9 de 14</p>

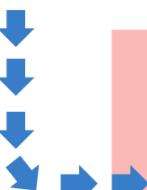
- Gracias por la tranquilidad y confianza que ofrecen durante todo el proceso
- Muy atento el personal

Evidenciando la buena atención y servicio recibido por parte de todos los colaboradores de la Clínica.

#### 4. Presentación estrategia pedagógicas

- **RUTA DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN OBESIDAD COMO ENFERMEDAD DE INTERÉS EN SALUD PÚBLICA**

**RUTA DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN OBESIDAD COMO ENFERMEDAD DE INTERÉS EN SALUD PÚBLICA**



Las sociedades modernas, urbanas en su mayoría, parecen converger hacia el consumo de dietas de alta densidad calórica, ricas en grasas y azúcares libres y bajas en fibra, que se asocian con una vida cada vez más sedentaria. La inactividad asociada con dietas mal平衡eadas de alta densidad calórica se relaciona con condiciones crónicas del adulto, entre ellas, diabetes, hipertensión, trastornos de lípidos, enfermedades cardiovasculares y algunos tipos de cáncer, que aparecen en edad cada vez más temprana.





La obesidad en la niñez no suele ser un trastorno benigno, cuando mayor tiempo a tenido sobre peso, más probable es que continúe su estado hasta la adolescencia y la vida adulta.



Se ha observado que la obesidad va a la par con el aumento de riesgo de mortalidad en todas las edades. Cuando el peso es 30 a 40% mayor del promedio, se presenta un 50% más de mortalidad y en personas con 40% más del peso promedio es del 90%.

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 10 de 14</b>

**Clínica Colombiana**  
de Obesidad y Metabolismo  
Especialistas en Cirugía Plástica



**La masa corporal (índice de masa corporal) promedio de mujeres colombianas entre 15 y 49 años fue de 24.5; el 31% tienen sobrepeso (obesidad grado 1) y el 9% obesidad (> 30).**

**OBJETIVO**



**Lograr una mejoría del estado nutricional disminuyendo el aporte calórico proteico del individuo mediante tratamiento con dieta y educación, para evitar el sobrepeso y la obesidad y las complicaciones asociadas.**

**OBESIDAD**



**La obesidad es un desequilibrio entre la cantidad de energía que se ingiere y la que se gasta. Es el aumento del 20% o más del peso corporal en relación con la talla, consiste en un porcentaje normalmente elevado de la grasa corporal y puede ser generalizado o localizado.**

**FACTORES DE RIESGO**



**Existen muchos factores de riesgo de la obesidad y actualmente ésta debe considerarse como un síndrome plurifactorial cuyos componentes varían de un individuo a otro de una manera más cuantitativa que cualitativa y de factores que se condicionan unos a otros formando una especie de círculo vicioso que cada vez agrava más la situación.**

**Cuadro 1. Factores de riesgo para obesidad**

Factores de riesgo	Características
Genéticos	•Factores hormonales y neurales: relacionados con el control normal del peso. Incluyen las señales a corto y largo plazo que determinan la saciedad y la actividad de alimentación. •El número de genes que intervienen en la obesidad es elevado y la distribución regional de la grasa corporal y el índice metabólico en reposo. •Los hijos de padres obesos tienen mayor probabilidad de tener problemas de peso.
Sistema nervioso central	•Alteración en los mecanismos básicos que regulan el ingreso de energía o el acto de comer (de manera específica en el encéfalo), causando hiperfagia.
Endocrinos	•El desequilibrio hormonal primario que al afectar el comportamiento alimentario, el gasto de energía, o ambos, da por resultado un balance energético positivo, con el consiguiente almacenamiento en el tejido adiposo.
Metabólicos	•La anomalía metabólica básica puede incrementar el almacenamiento energético en el tejido adiposo causando obesidad. •Desvío preferente de los átomos energéticos hacia la síntesis y el almacenamiento de los triglicéridos. •Aumento de la eficiencia para degradar los hidratos de carbono.

**Factores de riesgo**

	Características
Nutricionales	•Los excesos genéticos y los ambientales que disminuyen la energía adicional en forma de calor y aumentan la energía adicional en forma de calorías. •Mejor eficiencia para efectuar trabajo fisiológico, dando como resultado una menor tasa metabólica y una menor tasa de gasto energético. •En el caso de la obesidad, el exceso de calorías que se almacenan en el tejido adiposo. •Inhibición de la movilización de la energía almacenada en forma de grasa corporal.
Actividad física	•La obesidad puede ocurrir en cualquier etapa de la vida, pero el riesgo de la obesidad presenta particular importancia en la infancia y adolescencia. •En la infancia se ha señalado como causa de sobrealimentación, la actividad física limitada, la actividad física que incluye duración temprana de alimentos sólidos y la fórmula láctea hipercalórica.
Psicológicas	•La obesidad en la etapa preescolar cuando se vislumbra la obesidad, se ha señalado como causa de obesidad.
Flisiológicas	•Los cambios en la actividad física leve pueden ser un factor esencial del peso corporal del niño al nacer y durante su vida. •Malos hábitos alimenticios, el consumo elevado de alimentos de alto contenido energético favorecen su depósito en forma de grasa corporal.

**FACTORES PROTECTORES**



- Moderación en el consumo de alimentos y de alcohol
- Hábitos alimentarios saludables
- Control frecuente de peso
- Actividad física regular
- Manejo del estrés y ansiedad
- Detectar el sobrepeso para evitar la obesidad

**RUTA**

**CONSULTA NUTRICIONAL DE PRIMERA VEZ**

**Todos los pacientes que presentan obesidad, deben recibir manejo nutricional por Nutricionista-Dietista. Se realizará una valoración nutricional completa (según cuadro 2), se hará el diagnóstico pertinente, prescripción del tratamiento, entrega y explicación de la dieta, como se describe a continuación y con el tiempo suficiente para desarrollarlo en forma completa e individualizada.**



**RUTA**



**Valoración Nutricional**

**En la consulta nutricional inicial se realizará la valoración nutricional que incluye, historia clínica, medidas antropométricas, anamnesis alimentaria y pruebas de laboratorio, con el fin de obtener el diagnóstico nutricional y la clasificación del sobre peso y obesidad.**



Evaluación	Niño	Adulto	Gestante	Adulto Mayor
Historia clínica	Nombre, edad, procedencia, nuclo familiar, ocupación actual, actividad física, problemas de salud, antecedentes de enfermedades, medicamentos prescritos, peso usual, deseado, ideal y actual, tensión arterial.			
Datos antropométricos	•Medición de P. •Análisis de la circunferencia de la cintura, P.T, T.E, P.R, según Tabla NCHS •Cálculo de la cifra óptima	•Medición de P, T •Circunferencia de la cintura •Altura estatura •Cálculo de la cifra óptima del mástculo de la cintura •Medición de la circunferencia de la rodilla	•Medición de P, T •Altura estatura •Cálculo de la cifra óptima del mástculo de la cintura •Medición de la rodilla	•Medición de P, T •Altura estatura •Cálculo de la cifra óptima del mástculo de la cintura •Medición de la rodilla
Anamnesis alimentaria	Comidas y alimentos consumidos durante el día, cantidades preferidas, alimentos rechazados, si dona, consumo, horario, frecuencia, tipo de alimento, hábitos de preparación, maduración, digestión, hábito intestinal.			
Evaluación de la higiene bucal	•Historia de la lactancia materna •Historia de la alimentación complementaria •Cáse de dentista	•Cambio de hábitos alimentarios •Alimentación complementaria		



Evaluación	Niño	Adulto	Gestante	Adulto Mayor
Pielles: Lebera	Coletostero total, colesterol HDL, LDL, triglicéridos, acido urico, Glicemia			
	Tiróxina, retinol, Testosterona, TSH, insulina, Orlutien, de T4, T3, triiodotironina, TSH, TSH, T4, T3, TSH, T4, T3			
	Boca, Impresión paladar, Up, Tacto, Glucosa pre y post prandial	Up, Tacto, Glucosa pre y post prandial		

• peso, T: talla, E: edad, IMC: índice de masa corporal.(Peso Kg/estatura<sup>2</sup> mt)



**Clinica Colombiana de Obesidad y Metabolismo**  
Especialistas en Peso y Salud

**DIAGNÓSTICO**

Para la elaboración del diagnóstico de obesidad se debe tener en cuenta la información nutricional. A través de este análisis es importante determinar tres aspectos del individuo obeso:

- La alimentación y el ejercicio
- La edad inicio de la obesidad
- La presencia de alteraciones físicas o emocionales que pueden ser consecuencia o causa de la obesidad.

La realización del estudio nutricional es importante para el diagnóstico y el tratamiento, así como para la aplicación y evaluación.

Para la cual se tendrá en cuenta el cuadro 3.

**Cuadro 3: Clasificación menores de 18 años**

Clasificación	Menores de 18 años
Sobrepeso	+1, +2 DS
Grado 1	+2, +3 DS
Grado 2	+3, +4 DS
Grado 3	+4 DS

**DIAGNÓSTICO**

**Clasificación mayores de 18 años**

Clasificación	IMC (kg/m <sup>2</sup> )	Riesgo de comorbilidad (Riesgo de otros problemas clínicos)
Normal	18.5 a 24.9	
Sobre peso	25 a 29.9	Aumentado
Obesidad clase I	30 a 34.9	Moderado
Obesidad clase II	35 a 39.9	Severo
Obesidad clase III	> 40	Muy severo

**TRATAMIENTO**

Con base en el diagnóstico y de acuerdo a las características fisiológicas y patológicas del paciente se determinarán las necesidades nutricionales y se elaborará la dieta a nivel individual, la cual será consignada en la historia clínica.

Teniendo el diagnóstico nutricional se presentan las alternativas:

- Si el paciente no presenta patología agregada, será manejado por el nutricionista mediante un tratamiento nutricional con dieta y educación alimentaria. Según criterio del nutricionista y si el paciente lo amerita se remitirá a tratamiento médico psicológico o trabajo social.
- Si el paciente además del sobre peso y obesidad, presenta patología agregada como: diabetes, hipertensión arterial, hiperlipidemias, enfermedades cardiovasculares, trastornos psicológicos, algunos tipos de cáncer u otros, deberá ser manejado por un grupo multidisciplinario.

En caso de que el paciente presente alteraciones metabólicas de difícil manejo ambulatorio según criterio médico, deberá ser hospitalizado (ver fluograma)

**TRATAMIENTO**



Las características de la dieta son:

- En menores de 5 años no se debe restringir ningún nutriente, dar cantidades minimas de carbo, dulces y polisac.
- Los escolares deben tener una restriccion con NO menos de 1200 calorias al dia.
- En adelante se debe hacer una restriccion hipocalorica minima de 800 a 1000 calorias / dia.
- Carbohidratos: minimo 80-100 gr, restringir CHO simples. Con aporte alto de fibra 20-25 gr.
- Normograsia: 10-12% VCT, en niños 8-10%. Normograsa 20-30%, preferiblemente polisacaridada, colesterol < 300 mg / dia.
- La disminucion de peso no debe excederse de 1 Kg. por semana; esta perdida de peso, metabolicamente representa un proceso de adaptacion del organismo al nuevo regimen alimentario

**TRATAMIENTO**



Las características de la dieta son:

- Buscando el control o eliminacion de los factores de riesgo posibles. QDebe ser diseñado para que la reducción calórica sea progresiva hasta ajustarlo al peso deseado, que no siempre es el ideal.
- Debe ajustarse a la guia, a la capacidad económica, condiciones sociales y dinámicas de paciente.
- Organolepticamente debe ser agradable, es decir que todos sus sentidos sean estimulados tal manera que motiven al paciente a cumplir con el plan alimentario.
- A pesar de ser un tratamiento individualizado debe permitir la incorporación de nuevos hábitos alimentarios tanto en el paciente como en la familia, permitiendo mejorar su estilo de vida, estado de salud y calidad de vida.
- La actividad física regular es importante.

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 12 de 14</b>

**ENTREGA Y EXPLICACIÓN DEL PROCESO NUTRICIONAL**

Todo paciente a quien se le haya elaborado un proceso nutricional, requiere explicación de la misma con el fin de indicarle el por qué de los cambios en su alimentación, como manejarla y las demás recomendaciones que se consideren necesarias. La educación alimentaria y nutricional es importante en el tratamiento y debe realizarse dentro de la consulta. Se recomienda hacer énfasis en temas como:

- Control de peso y valoración nutricional
- Información sobre hábitos alimenticios
- Distribución intramolar de alimentos
- Selección de alimentos
- Lactancia materna
- Alimentación complementaria
- Actividad física
- (Control de la diabetes)
- Diabetes
- Nutrición en el ciclo vital

En caso de presentar patologías agregadas es necesario incluirlas dentro del programa pertinente.



**CONSULTA DE CONTROL POR NUTRICIONISTA**

Los controles individuales serán de 15 minutos y los grupales se harán dentro de los programas de promoción y prevención.

Consulta nutricional primer control: Se realizará al mes. Las actividades a realizar en el primer control son:

- Evaluar el tratamiento según dieta prescrita
- Realizar valoración antropométrica
- Realizar ajustes necesarios al tratamiento según la evolución del paciente
- Educación alimentaria y nutricional

Consulta nutricional segundo control: Se realizará a los dos (2) meses. Las actividades a realizar en el segundo control son:

- Evaluación del cumplimiento al tratamiento dietario prescrito
- Evaluación nutricional antropométrica y bioquímica
- Educación alimentaria y nutricional

Consulta nutricional tercer control: Se realizará a los seis (6) meses o dependiendo de la evolución del paciente, incluye:

- Evaluación antropométrica
- Se realizarán modificaciones a la dieta prescrita, dependiendo de la evolución del paciente
- Educación alimentaria y nutricional





# Gracias!!

**Servicio al Cliente**

## ● ASEGURADORAS DE SALUD

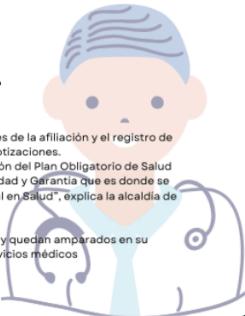
**DIFERENCIA ENTRE EPS Y ASEGURADORES DE SALUD**



**¿Qué son las EPS?**

Las **Entidades Promotoras de Salud** son las responsables de la afiliación y el registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones. "Su función básica es organizar y garantizar la prestación del Plan Obligatorio de Salud (POS) y hacer los giros respectivos al Fondo de Solidaridad y Garantía que es donde se administran los recursos del Sistema de Seguridad Social en Salud", explica la alcaldía de Bogotá.

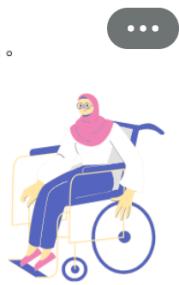
De esta forma, todas las personas se afilan a estas y quedan amparados en su intermediación para acceder a los servicios médicos



 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 13 de 14</b>

**En otras palabras, las EPS a través de la red de IPS ya sea propia o contratada, prestan servicios de salud como:**

- Programas de promoción y prevención en salud
- Consulta de medicina general y especializada
- Hospitalización y cirugía
- Laboratorio clínico
- Radiología, ecografía, escanografía
- Atención integral a la mujer embarazada
- Vacunación
- Terapia física, respiratoria y del lenguaje
- Prevención en salud oral
- Medicamentos



**Qué es un Seguro de salud?**

Plan Voluntario que se contrata con compañías aseguradoras para complementar los servicios del **IPS**.

Los planes de un seguro de salud tienen un costo adicional y este valor es pagado en su totalidad por el asegurado con sus recursos propios adicionales a los costos que paga por la **EPS**.



**Existen tres tipos de planes voluntarios de salud:**

- Pólizas de seguros de salud emitidas por compañías de seguros.
- Planes de Medicina Prepaga emitidos por entidades de Medicina Prepaga.
- Planes de atención complementaria emitidas por las Entidades Promotoras de Salud.



Un seguro de salud o un Plan Voluntario cuenta con amplias coberturas para acceder a servicios médicos con mayor rapidez, a través de directorios médicos especializados de su póliza o seguro contratado.

Tiene acceso a diferentes clínicas, médicos, laboratorios, medicamentos, entre otros. Adicional, se puede escoger libremente el profesional de la salud o la institución médica de su preferencia, aún si estos no pertenecen a la red.





Ambos tienen la responsabilidad de autorizar servicios de salud, promover la prevención de enfermedades y el cuidado por medio de programas de educación, así como atender de forma oportuna y con calidad a los usuarios afiliados.

**Gracias!!**

Servicio al Cliente

5. Fecha próxima reunión Viernes 24 de Enero 2025 en las instalaciones de la CCOM. Esta fecha es susceptible a cambio ó modificaciones.
6. Se da por terminada la reunión y se levanta la presente acta

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 14 de 14</b>

## ASISTENTES

Se firma por los asistentes en Bogotá D.C., a los 4 días del mes de Octubre de 2024 a las 3:15pm



**Jackeline Parra Torres**  
Presidente



**Maria Teresa del Rosario Arellano**  
Asistente



**Gina Alejandra Moreno**  
Tesorera



**Yuly Pachon**  
Asistente



**Lizeth Rodriguez Tangarife**  
Lider de Calidad



**Marcela Villamil Linares**  
Lider de Servicio al Cliente  
Atención al paciente y la Familia

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo <i>Especialistas en Cirugía Plástica</i></p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 1 de 26</b>

## **COMITÉ DE ATENCIÓN AL USUARIO - ASOUSUARIOS**

### **ACTA DE COMITÉ N° 7**

**Fecha 24 DE ENERO 2025**

### **ASISTENTES**

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
Jackeline Parra Torres	Usuaria
Maria Teresa del Rosario Arellano	Usuaria
Yuly Pachón	Usuaria
Olga Muñoz	Usuaria
Lizeth Rodríguez	Líder de Calidad
Marcela Villamil	Servicio al cliente

### **TEMAS A TRATAR**

- 
1. Registro de asistentes y verificación de QUORUM
  2. Lectura y aprobación del orden del día
  3. Socialización análisis de encuestas de satisfacción 4° Trimestre
  4. Socialización Total encuestas anuales 2024 y sus acciones de mejora
  5. Socialización Protocolo de atención en respuesta de PQRSF
  6. Cierre del año 2025
  7. Votación y elección para nombramiento Tesorera

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 2 de 26</b>

8. Fecha de próxima reunión
9. Finalización y levantamiento del acta

## **DESARROLLO DEL TEMA**

---

Siendo las 2:15 pm, se reúne el área de servicio al cliente, calidad e integrantes de ASOUSUARIOS, para seguir el orden del día.

Desarrollo de la reunión:

1. Se procede al registro de los asistentes y verificación del quórum

Se constata la asistencia de los inscritos a la CCOM, cuyos datos de contacto se encuentran contenidos en la lista de asistencia

Se informa retiro de Usuarias e integrantes de asociación **GINA ALEJANDRA MORENO Y OLGA BELTRÁN** en inicio mes de diciembre quienes indicaron verbalmente su retiro debido a la falta de tiempo laboral y por viajes constantes.

2. Lectura y aprobación del orden del día

Se lee y aprueba por unanimidad del orden del día previsto

3. Socialización análisis de encuestas de satisfacción 4º Trimestre

Se socializa con el comité el Análisis de encuesta de satisfacción del cuarto trimestre

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 3 de 26</b>

## **ANALISIS OCTUBRE**

En cuanto a la pregunta consignada en la Encuesta de satisfacción:

**10. TIENE ALGUNA SUGERENCIA QUE NOS PERMITA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS**

Se recibe los siguientes:

- En cuanto a sugerencias que nos permita mejorar nuestro servicio se visualiza
  - ❖ HORARIO DE CITAS MAS EXTENDIDO
  - ❖ NO, EVERYTHING WAS GREAT
  - ❖ TAÖ VEZ UNA RESPUESTA MÁS PRONTA EN EL CHAT DE WHATSAPP

**11. TIENE ALGUNA FELICITACIÓN QUE MENCIONAR, SU OPINIÓN ES MUY VALIOSA PARA NOSOTROS**

- SI A LA STA LEIDY
- FELICITACIONES LA CALIDAD HUMANA DE TODO EL PERSONAL ES EXCELENTE
- FELICITACIONES A TODO EL PERSONAL, DESDE LA RECEPCIONISTA HASTA LA DOCTORA, TODOS MUY ATENTOS Y AMABLES
- MUY CÓMODA Y TRANQUILA CON TODA LA INFORMACIÓN PROFESIONAL.
- TODO EL PERSONAL DE LA CLÍNICA ES MUY BUENA
- FELICITACIONES LA ATENCIÓN ES EXCELENTE
- LOS FELICITO POR SU BUEN TRABAJO Y EFICACIA A LA HORA DE ATENDER A SUS PACIENTES

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 4 de 26</b>

- AL DOCTOR OSCAR, POR SU EXCELENTE TRABAJO
- LOS SERVICIOS DEL DOCTOR DE ANDRÉS GÓMEZ SON ESTUPENDOS
- EL DR ANDRES GOMEZ; TIENE UNA EXCELENTE ATENCIÓN; MUY PROFESIONAL , MUY CLARO CON LOS PROCEDIMIENTOS Y EXPLICACIONES ; MUY CORDIAL Y AMABLE.
- FELICITACIONES AL DOCTOR ANDRÉS GÓMEZ EXCELENTE PROFESIONAL Y EN GENERAL A TODO EL PERSONAL QUE LABORA EN LA CLÍNICA
- MUY GENTIL EL PERSONAL
- YES, THE STAFF WAS FANTASTIC, VERY ATTENTIVE AND KNOWLEDGEABLE.
- EXCELENTE SERVICIO
- LA ATENCIÓN DE LA DRA. IOANNA ES EXCELENTE
- MUY BIEN :)

Se exalta el trabajo en equipo realizado por cada uno de los colaboradores ya que nuestros pacientes reconocen nuestro buen servicio, atención, amabilidad cuidado, disposición entre otros.

## **ANALISIS NOVIEMBRE**

En cuanto a la pregunta consignada en la Encuesta de satisfacciòn:

**10. ¿TIENE ALGUNA PETICIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO QUE NOS PERMITA MEJORAR NUESTRO SERVICIO?**

- TODO MUY BIEN
- MUY MAL SERVICIO POST QUIRURGICO
- QUE SE CAPACITEN ANTES DE DAR ATENCIÓN
- NO, TODO ES MUY BUENO
- NO
- NINGUNA
- CONTINUAR CON EL EXCELENTE SERVICIO
- GRACIAS POR LOS SERVICIOS PRESTADOS

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo <i>Especialistas en Cirugía Plástica</i></p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 5 de 26</b>

**11. TIENE ALGUNA FELICITACIÓN QUE MENCIONAR, SU OPINIÓN ES MUY VALIOSA PARA NOSOTROS**

- EL DOCTOR MUY PROFESIONA
- EL EQUIPO DE TRABAJO ES EXCELENTE, ADEMÁS ESTÁN PENDIENTE DEL PACIENTE TODO EL TIEMPO REALIZANDO UN ACOMPAÑAMIENTO EFECTIVO Y OPORTUNO.
- GRACIAS AL DOCTOR ANDRÉS
- EXCELENTE SERVICIO
- FELICITACIONES
- EL TRATO SIEMPRE ES EXCELENTE
- MUY BUENA CLÍNICA Y PERSONA
- CARLOS UN EXCELENTE PERSONA
- LOS FELICITO POR LA PACIENCIA Y BUEN TRABAJO QUE REALIZAN CON LOS PACIENTES
- PRIMERO QUE TODO AL DR. ANDRÉS GÓMEZ, ES UN EXCELENTE PROFESIONAL, Y A SUS ASISTENTES LEDY ES UNA PERSONA QUE ESTÁ PENDIENTE Y KE DA A UNO CONFIANZA Y RESPUESTAS OPORTUNAS ANTE CUALQUIER INQUIETUD
- UN DOCTOR MUY LINDO Y DEDICADO
- EL TRATO A LOS PACIENTES ES MUY BUENA
- MUY BUEN EQUIPO DE TRABAJO ESTÁN MUY PENDIENTES
- A TODO EL PERSONAL
- EXCELENTE SERVICIO DEL EQUIPO DE POST OPERATORIO SIEMPRE A LA

Se exalta el trabajo en equipo realizado por cada uno de los colaboradores ya que nuestros pacientes reconocen nuestro buen servicio, atención, amabilidad cuidado, disposición entre otros.

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 6 de 26</b>

## **ANALISIS DICIEMBRE**

En cuanto a la pregunta consignada en la Encuesta de satisfacción:

10. ¿TIENE ALGUNA PETICIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO QUE NOS PERMITA MEJORAR NUESTRO SERVICIO?

- TODO MUY BIEN
- MUY MAL SERVICIO POST QUIRÚRGICO
- NINGUNO
- NO SEÑORES
- NO REALMENTE TIENEN UNA EXCELENTE ATENCIÓN
- NO
- TODO MUY BIEN
- TODO HA SIDO MUY SATISFACTORIO Y LOS RESULTADOS EXCELENTES
- TODO EXCELENTE
- NINGUNA
- NINGUNO
- NO, HASTA AHORA TODO HA SIDO BIEN QUE SE CAPACITEN ANTES DE DAR ATENCIÓN
- NO, TODO ES MUY BUENO
- NO
- NINGUNA
- CONTINUAR CON EL EXCELENTE SERVICIO
- GRACIAS POR LOS SERVICIOS PRESTADOS

11. TIENE ALGUNA FELICITACIÓN QUE MENCIONAR, SU OPINIÓN ES MUY VALIOSA PARA NOSOTROS

- LA ATENCIÓN POR PARTE DE LA DOCTORA GIOANA ES EXCELENTE
- TODO MUY INCREÍBLE, LA ATENCIÓN PRESTADA Y LOS SERVICIOS QUE BRINDA
- SÍ QUISIERA AGRADECER A MARCELA POR SU AMABILIDAD Y SIEMPRE ESTAR PENDIENTE DE MI PROCESO. ESTOY MUY AGRADECIDA CON ELLA
- SON MUY AMABLES Y PROFESIONALES
- FELICIDADES A TODO EL EQUIPO

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 7 de 26</b>

- EXCELENTE SERVICIO
- A SANDRITA, LEIDY Y MARCELA SON EXCELENTE EN SU TRABAJO
- TODO MUY BIEN
- EXCELENTE TODO
- SÍ FELICITACIONES POR EL PERSONAL QUE TIENEN ES AMABLE Y LAS INSTALACIONES
- EXCELENTE SERVICIO LA DEPILACIÓN DA MUY BUENOS RESULTADOS
- FELICITACIONES AL GRUPO DE LA CLÍNICA
- ME PARECIÓ MUY AGRADABLE TODO
- FELICITAR A LA DOCTORA NELSA POR SU AYUDA
- NO
- PARA LA DRA. NELSA QUIÉN ES UNA PROFESIONAL CON EXCELENTE CALIDAD HUMANA Y EMPATÍA CON ESCUCHA ACTIVA Y QUE EN REALIZA UN BUEN SEGUIMIENTO A MI TRATAMIENTO

Se exalta el trabajo en equipo realizado por cada uno de los colaboradores ya que nuestros pacientes reconocen nuestro buen servicio, atención, amabilidad cuidado, disposición entre otros.

#### 4. Socialización Total encuestas anuales 2024 y sus acciones de mejora

Luego de recopilar las encuestas se comprueba que entendieron las preguntas y todas fueron diligenciadas, se observan comentarios en algunas preguntas abiertas y algunas no registran ningún comentario, no se observan inconsistencias, el perfil en general de estos pacientes ya se practicó un procedimiento o se encuentran en tratamiento.

A continuación, se relaciona el resumen de los resultados de las preguntas con más variables:

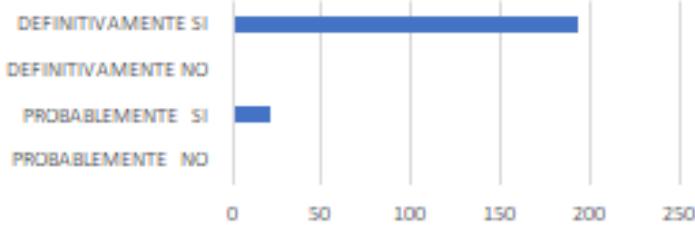
**1. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN LA CCOM?**



- MUY BUENA
- BUENA
- REGULAR
- MALA
- MUY MALA

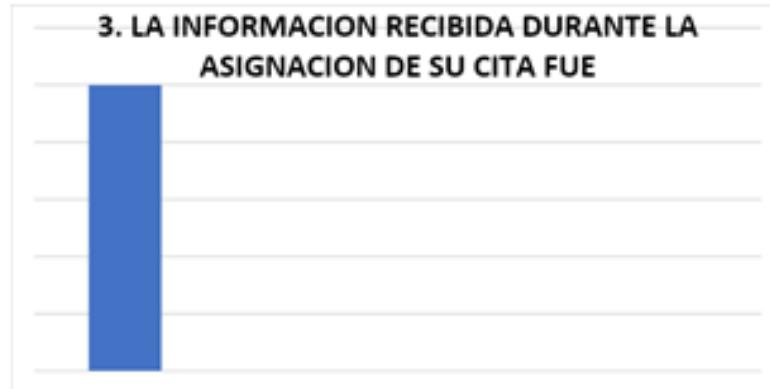
MUY BUENA	192
BUENA	24
REGULAR	1
MALA	1
MUY MALA	0

**2. RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA CLINICA?**

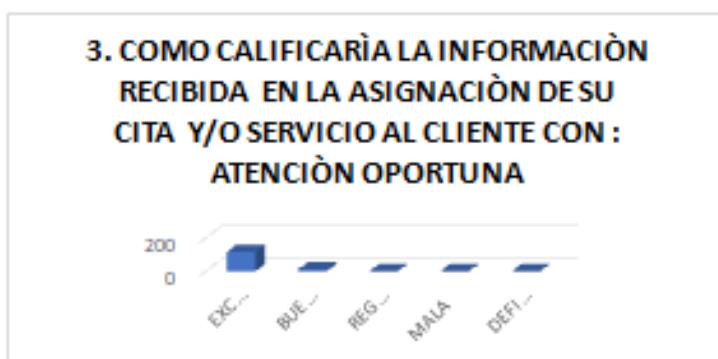


PROBABLEMENTE NO	2
PROBABLEMENTE SI	21
DEFINITIVAMENTE NO	0
DEFINITIVAMENTE SI	194

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 9 de 26</b>



EXCELENTE	10
BUENA	0
REGULAR	0
DEFICIENTE	0



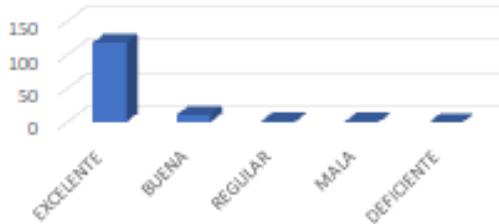
EXCELENTE	118
BUENA	12
REGULAR	0
MALA	1
DEFICIENTE	0

**3. COMO CALIFICARÍA LA INFORMACIÓN RECIBIDA EN LA ASIGNACIÓN DE SU CITA Y/O SERVICIO AL CLIENTE CON: INFORMACIÓN PERTINENTE, CLARA Y COMPLETA**



EXCELENTE	115
BUENA	15
REGULAR	0
MALA	1
DEFICIENTE	0

**3. COMO CALIFICARÍA LA INFORMACIÓN RECIBIDA EN LA ASIGNACIÓN DE SU CITA Y/O SERVICIO AL CLIENTE CON: TRATO Y EXPRESIONES ADECUADAS**



EXCELENTE	118
BUENA	11
REGULAR	1
MALA	1
DEFICIENTE	0

**3. COMO CALIFICARÍA LA INFORMACIÓN  
RECIBIDA EN LA ASIGNACIÓN DE SU CITA  
Y/O SERVICIO AL CLIENTE CON:  
ASESORÍA Y ORIENTACIÓN**



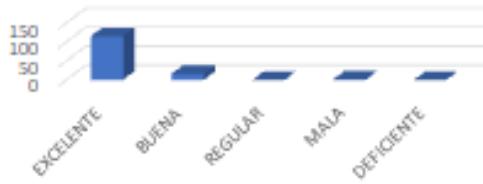
EXCELENTE	115
BUENA	11
REGULAR	0
MALA	1
DEFICIENTE	0

**3. COMO CALIFICARÍA LA  
INFORMACIÓN RECIBIDA EN LA  
ASIGNACIÓN DE SU CITA Y/O  
DE ATENCIÓN Y WHATSAPP**



EXCELENTE	109
BUENA	20
REGULAR	1
MALA	1
DEFICIENTE	0

**3. COMO CALIFICARÍA LA INFORMACIÓN  
RECIBIDA EN LA ASIGNACIÓN DE SU CITA Y/O  
SERVICIO AL CLIENTE CON: FINALIZACIÓN DE  
CONVERSACIÓN SATISFACTORIAMENTE**



EXCELENTE	115
BUENA	16
REGULAR	0
MALA	1
DEFICIENTE	0

**4. EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA  
ATENCIÓN DE SU CITA DE ACUERDO  
A LA HORA SIGNADA FUE**



PUNTUAL	192
DE 15 A 30 MINUTOS	25
MAS DE 30 MINUTOS	0

## 5. COMO CALIFICARIA LA ATENCION DEL PERSONAL DE RECEPCION



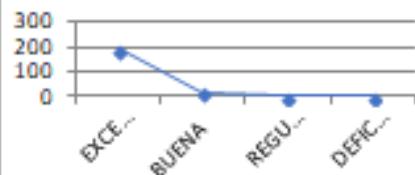
EXCELENTE	194
BUENA	19
REGULAR	1
DEFICIENTE	1

## 5. COMO CALIFICARIA LA ATENCION DEL PROFESIONAL



EXCELENTE	212
BUENA	5
REGULAR	0
DEFICIENTE	1

## 6. PARA USTED EL ASEO, LA LIMPIEZA Y COMODIDAD...



EXCELENTE	195
BUENA	20
REGULAR	3
DEFICIENTE	0

## 7. VOLVERIA A UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS



SI	214
NO	4

 <p>Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2 PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 15 de 26

## 8. POR QUE MEDIO SE ENTERO DE LA CLINICA



INTERNET	90
REFERIDO	128

## RESPUESTAS Y PLANES DE MEJORA

### 10. TIENE ALGUNA SUGERENCIA QUE NOS PERMITA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS

- UN TIMBRE EN EL PISO OCHO PARA PODER INGRESAR A LA CLÍNICA

Se indaga respecto a este caso y se evidencia que el día que la paciente asistió a nuestras instalaciones no portaba con un documento personal por lo cual la seguridad y vigilancia del edificio no le facilita tarjeta de acceso a la torre, es por esto que solo ingresa a la espera que podamos realizará apertura de la puerta del piso de acuerdo facilidad de nuestros colaboradores. Esto causó espera de la paciente fuera de la puerta del piso 8a, teniendo en cuenta que a nuestros pacientes se les retroalimenta la importancia de portar documento para reclamar a esta tarjeta y acceder a las instalaciones.

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 16 de 26</b>

- **MAYOR ASESORÍA DESPUÉS DEL POST REFERENTE A LAS INDICACIONES Y CONTRAINDICACIONES, O EL PLAN DE APARATOLOGÍA, NUTRICIÓN.....**

Se indaga respecto a este caso y se evidencia que la paciente efectivamente recibió indicaciones pre quirúrgicas respecto a la adquisición del plan de Postoperatorios con aparatoología, como también en su primer seguimiento de cirugía se explicó la importancia de asistencia 1 vez por semana al área de post operatorio para ser valorada por nuestro equipo médico asistencial. Al día 10 recibirá inicio de fase a tratamiento metabólico por parte de la especialista del Tratamiento metabólico.

La paciente refiere que debido a que estas se indican antes del procedimiento y se encontraba nerviosa, no acató todas las indicaciones generando confusión, al igual que las recibidas en el primer seguimiento

- **TODO EL SERVICIO FUE MUY BUENO, SIN EMBARGO EN EL POST OPERATORIO ME SENTÍ MUY SOLA. YA QUE A PENAS DESPERTÉ, VI UNOS MINUTOS A LA ENFERMERA JEFE Y LUEGO YA NO TUVE COMUNICACIÓN CON NINGUNA ENFERMERA DE LA CLÍNICA DE LA OBESIDAD, SI NO SOLO ENFERMERAS DE LA FONT. ENTONCES NO RECIBÍ MUCHA ASESORÍA EN PREGUNTAS CÓMO: CÓMO DEBO PARARME- RECOSTARME? BAÑARME? COMO?... PEDÍ LA BBA DEL DOLOR A PENAS ME DESPERTÉ Y ME LA COLOCARON YA PARA IRME ASÍ QUE PASE CÓMO 2 HORAS SIN ELLA EN EL MOMENTO DE DOLOR MÁS CRÍTICO.. CUANDO ME PASARON DE LA SALA RECUPERACIÓN DEL QUIRÓFANO AL CUARTO, UNA ENFERMERA ME CAMBIÓ RÁPIDO Y ME SENTÓ, EN ESE MOMENTO SALIÓ DEL CUARTO Y SENTÍ PERDER LA CONCIENCIA, ME TOCO LEVANTARME SOLA Y RECOSTARME EN LA CAMA A PUNTO DE DESMAYARME. A PENAS TUVE CONCIENCIA GRITE PARA QUE ALGUIEN SE ACERCARA PERO NO ME ESCUCHARON HASTA QUE MINUTOS DESPUÉS VOLVIÓ OTRA ENFERMERA CON MI COMIDA... NO TENGO QUEJA DEL SERVICIO PERO SI SE PUEDE**

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 17 de 26</b>

## **MEJORAR EL ACOMPAÑAMIENTO EN EL POST OPERATORIO Y MÁS PARA PERSONAS CÓMO YO QUE NUNCA HABÍAMOS PASADO POR ALGO QUIRÚRGICO Y NO TENÍAMOS IDEA DE MUCHAS COSAS**

En este caso se indagó con la paciente sobre lo sucedido y se le aclara que debido a los efectos de la anestesia puede no recordar bien lo sucedido después de despertar de la cirugía. Efectivamente se confirma acompañamiento por parte de la Jefe de la CCOM y seguido a esto la paciente quedan en compañía de enfermera de la clínica LaFont. Adicionalmente se le recordó que el día de sus indicaciones quirúrgicas se le indicó como se debía llevar a cabo el cuidado de sus heridas que quirúrgicas

- CONSIDERO QUE LOS PROCEDIMIENTOS ESTÉTICOS DEBERÍAN LLEVARSE A CABO EN UN CONSULTORIO LIBRE DE EXPOSICIÓN A LA LUZ SOLAR EN EL ROSTRO DEL PACIENTE. ASIMISMO, ANTES DE REALIZAR INFILTRACIONES, SERÍA RECOMENDABLE EFECTUAR UNA LIMPIEZA ADECUADA DE TODA LA PIEL DEL ROSTRO. POSTERIORMENTE, SERÍA BENEFICIOSO APLICAR UNA MASCARILLA CALMANTE Y PROTECTOR SOLAR.**

Agradecemos y valoramos mucho sus sugerencias, en el caso del área para realizar procedimientos, la normatividad en salud, más específicamente la RESOLUCIÓN NÚMERO 3100 DE 2019, Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud, nos proporciona unos criterios específicos a cumplir en infraestructura para sala de procedimientos

Generalidades de los ambientes y las áreas de los servicios y sus características:

- Las áreas y ambientes de todos los servicios de salud cuentan con ventilación e iluminación natural o artificial.

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 18 de 26</b>

- Las condiciones de orden, aseo, limpieza y desinfección son evidentes y responden a un proceso dinámico de acuerdo con los servicios prestados.
- Los cielorrasos o techos y paredes o muros deben ser impermeables, lavables, sólidos, resistentes a factores ambientales e incombustibles y de superficie lisa y continua.

Acorde con las características anteriormente mencionadas, no es posible llevar a cabo los procedimientos en áreas que no cuenten con iluminación, y por los mismos procesos de limpieza y desinfección no podemos contar con cortinas dado que estas pueden ser foco de infección y no cumple con las características solicitadas para las paredes como ser impermeables

- **BUENO PRIMERO QUE TODO ESTOY MUY AGRADECIDA POR TODO Y TODO. SOLAMENTE COMO SUGERENCIA QUE EN LOS COBROS DE LAS CIRUGÍAS INCLUYERAN LAS CONSULTAS DE CONTROL!**

Según nuestros costos administrativos, los cobros de controles se llevan a cabo fuera de la entrega de propuesta

- **TUVE UN CORTE EN UNO DE MIS DEDOS POR LA PUNTA DE UN TORNILLO SALIDO EN LA SILLA DEL CONSULTORIO DE LA DOCTORA, LA ATENCIÓN FUE OPORTUNA DE PARTE DE ELLA PERO DEBIDO A QUE SON ESPACIOS DONDE EL PACIENTE TIENE POCA ROPA, SE DEBE REVISAR ESTAS AMENAZAS LOCATIVAS Y HACER LAS CORRECCIONES PERTINENTES.**

Se socializa el caso en administración para tener en cuenta mantenimiento y/o reparación de muebles, evitando accidentes a los usuarios o colaboradores

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 19 de 26</b>

- MAS DESCUENTOS DE FIDELIZACIÓN, ES QUE A VECES SE ME PASAN PORQUE NO VEO ESTADOS**

Con respecto a fidelización a pacientes, se analiza cómo llevar a cabo incentivos a pacientes que de una u otra manera hayan sido constantes en sus tratamientos, antigüedad, referidos o testimonios.

- HORARIO DE CITAS MÁS EXTENDIDO EN LA TARDE**

Se socializa con ASOUSUARIOS y se informa que durante un periodo se creó la figura de atención en horario extendido después de las 5pm hasta las 7pm, sin embargo no se obtuvo gran demanda de pacientes teniendo en cuenta que era hora pico la cual generaba inconvenientes en movilidad por lo que los pacientes no cumplían los horarios, Esto hizo generar cambios y ajustes en horario laboral del día signado extendido, donde los profesionales y colaboradores brindaban esperaban la asistencia del paciente sin éxito.

- TAL VEZ UNA RESPUESTA MÁS PRONTA EN EL CHAT DE WHATSAPP**

Se aclara de manera personal con la paciente que en las diferentes líneas de chat se atiende de acuerdo al orden de llegada de los mensajes. Se sugiere solo enviar un mensaje con todas las dudas presentadas y esperar respuesta, ya que si continúa escribiendo esto genera retrasos en respuesta ya que su chat pasa a ultimo lugar cada vez que envíe mensaje

- MUY MAL EL SERVICIO POST QUIRÚRGICO**

Se informa que a la paciente que refiere este comentario se le brindó respuesta a través de correo electrónico donde se comunica que se revisó asignación de citas de controles postoperatorios de los cuales debía asistir a 5 sesiones y no los cumplió en su totalidad, de igual forma tampoco se evidenció que siguiera indicaciones

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 20 de 26</b>

entregadas por el equipo asistencial, lo cual al realizarle observaciones no se sentía conforme.

- QUE SE CAPACITEN ANTES DE DAR ATENCIÓN**

Se informa que a la paciente que realizó este comentario se le brindó asesoría por parte de la especialista en Cosmetología acerca del servicio que desea tomar sin embargo no quedó satisfecha por suposiciones en cuanto a la forma en que ella pensaba que se podía llevar a cabo el tratamiento

## 5. Socialización Protocolo de atención en respuesta de PQRSF

Teniendo en cuenta las acciones de mejora se socializan las sugerencias presentadas durante el 2024, generando un espacio de diálogo brindando respuesta a los pacientes.

De igual forma se presenta **PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN RESPUESTA PQRSF** para que **ASOUSUARIOS** conozcan el proceso que conlleva el radicado de estas

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN RESPUESTA A PQRS**



Por mandato legal vigente toda Institución debe contar con una dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, por lo tanto esta función deberá ser desarrollada por el responsable del **SIAU**, que en nuestro caso hace referencia al **Líder de atención al cliente/Atención al paciente y su familia**.

El manejo integral del proceso permite manifestar la alta valoración y el respeto que la CCOM tiene por el usuario, y la importancia de su opinión para el mejoramiento de la calidad de los servicios que se presentan.

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 21 de 26</b>

**Mecanismos de participación ciudadana.**

**Buzón de sugerencias.**  
Se cuenta con un mecanismo de atención presencial, telefónico y/o electrónico para recibir las sugerencias, felicitaciones y/o denuncias de los usuarios y establecer un procedimiento transparente y seguimiento de las mismas la cual se trata en el apartado proceso para la recepción y trámite de pqrsf.

**Mecanismos de participación ciudadana.**

**Horario de atención:** El horario de atención debe ser acorde a las necesidades de los usuarios y el mismo debe publicarse en la página web y en la oficina en un lugar visible a la ciudadanía.

**Sistema de Información y Atención Al Usuario**

**HORARIOS DE ATENCIÓN:**

LUNES, MIÉRCOLES Y JUEVES 7:30AM - 5:00PM  
MARTES Y VIERNES 8:00AM - 4:30PM  
SÁBADOS 8:00AM - 12PM

TELÉFONOS: 3158739927 3158010982

**Mecanismos de participación ciudadana.**

**Atención preferencial.**  
En caso de acudir a nuestro servicio de consulta externa población con derecho a atención preferencial como es la población adulta mayor, las madres gestantes, las personas en condición de discapacidad y quienes por condiciones de debilidad evidente o manifiesta así lo requiera, se tendrá en cuenta se le dará prioridad en la atención a esta población.

**Mecanismos de participación ciudadana.**

**Multicanales**

Además de las Oficinas de Atención al Usuario de manera personalizada, la clínica colombiana de obesidad dispone de diversas medios de comunicación y acceso de los usuarios para efectos de brindarles la información y orientación que requieren, así como para la presentación y seguimiento de sus diferentes clases de peticiones, quejas y reclamos.

Todo cambio que afecte la atención al usuario en las líneas telefónicas, las oficinas físicas, la página web u otro medio dispuesto para tal fin deberá ser anunciado mínimo con 30 días calendario de anticipación, por lo menos, en las carteleras de las Oficinas de Atención al Usuario, en la página web y en la línea telefónica.

- Canal Telefónico:** La IPS cuenta con una línea telefónica las veinticuatro (24) horas de los siete (7) días de la semana. Todas las entidades deberán atender y resolver de fondo todas las llamadas que se hagan a estos números.
- Canal web:** La clínica colombiana de obesidad y metabolismo cuenta con una página web institucional que ofrece a los usuarios la posibilidad de presentar sus peticiones, quejas y reclamos y hacer el correspondiente seguimiento de los mismos en tiempo real.
- Correo electrónico:** La clínica colombiana de obesidad y metabolismo cuenta con un correo para atención al usuario

**RESOLVER Y ATENDER LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS**

- Por mandato legal vigente toda Institución debe contar con una dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, por lo tanto esta función deberá ser desarrollada por el responsable del SIAU, que en nuestro caso hace referencia al Líder de atención al cliente/Atención al paciente y su familia.

El manejo integral del proceso permite manifestar la alta valoración y el respeto que la CCOM tiene por el usuario, y la importancia de su opinión para el mejoramiento de la calidad de los servicios que se presentan.

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 22 de 26</b>

**DEFINICIONES**

- RECLAMO:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.
- PETICIÓN:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las misma



**DEFINICIONES**

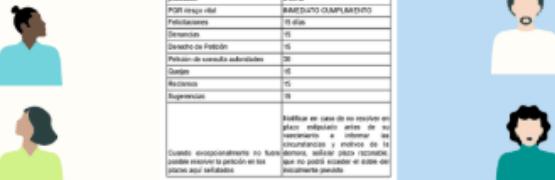
- QUEJA:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción del prestador y que requiere una respuesta.
- SUGERENCIA:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el usuario, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la CCOM.
- FELICITACIÓN:** opiniones o palabras que enaltecen una labor realizada o un servicio o persona en particular.



**RESPUESTA DE PQRSP**

CLASIFICACIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
Problema general	15 DÍAS
Exclusivo de información documental	10 DÍAS
Copia la, estás en el derecho de requerir copia de los documentos	10 DÍAS
Oportunidad constituida e integrada en el trámite de la ética interno	10 DÍAS
PQRSP responde	10 DÍAS
Reclamaciones	15 días
Denuncias	15
Denegado o Rechazo	15
Requerimiento de consulta adicional	30
Denegado	15
Reclamo	15
Sugerencias	15

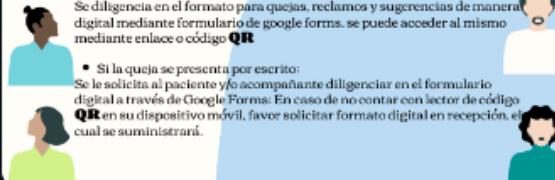
Declarar en caso de no resolver en plazo el problema de acuerdo a las demandas y motivos de la demanda y motivo de la demanda que no pudo incluir el detalle del documento presentado



**PROCESO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSP (PETICIONES/QUEJAS/RECLAMOS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES)**

**Paso 1. Recepción de PQRSP**

- Si la queja se recibe mediante llamada o manifestación verbal: Se diligencia en el formato para quejas, reclamos y sugerencias de manera digital mediante formulario de google forms, se puede acceder al mismo mediante enlace o código **QR**.
- Si la queja se presenta por escrito: Se le solicita al paciente y/o acompañante diligenciar en el formulario digital a través de Google Forms. En caso de no contar con lector de código **QR** en su dispositivo móvil, favor solicitar formato digital en recepción, el cual se suministrará.



**PP-FO-76 FORMATO PQRSP (formulario Google Forms)**

Enlace: [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc- uXDcEV7z23nsjdE-BulkRzDrihhwrfPV\\_ayg2uLsm6s\\_G1g/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc- uXDcEV7z23nsjdE-BulkRzDrihhwrfPV_ayg2uLsm6s_G1g/viewform?usp=sf_link)

Código QR



ACCEDER ALÍJUO PQRSP



**Paso 2. Clasificación y análisis de PQRSP**

Se recibe la solicitud a través del formato PP-FO-76, los resultados del diligenciamiento se exportan a un registro de control en excel y se realiza registro mediante el formato PP-FO-77 CONTROL DE RISPUETA Y SEGUIMIENTO A PQRSP en el cual se consignan datos como:

- CONSECUITIVO DE RADICACIÓN
- NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CON RADICADO DE LA SOLICITUD
- CLASIFICACIÓN PQRSP
- FECHA DE RADICACIÓN
- FECHA DE RESPUESTA
- MÉTODO DE RESPUESTA
- SEGUIMIENTO
- RESPUESTA
- NOMBRE DEL PACIENTE
- DOCUMENTO DE IDENTIDAD



 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 23 de 26</b>

**Paso 3. Notificación electrónica estado del trámite**

Se envía correo de notificación electrónica a través de la dirección de servicio al cliente [servicioalcliente@clinicabolivia.com](mailto:servicioalcliente@clinicabolivia.com) con el consecutivo del radicado y estado del trámite, para que el paciente pueda realizar seguimiento de su solicitud mediante cualquier canal de atención (correo, telefónico, web, personalizado).

**Paso 4. Respuesta de la PQRSF**

Se responde al usuario por escrito a través de correo electrónico en caso de no ser posible se debe enviar a la dirección de notificación que se registra en el formulario para papás. Se realiza el trámite correspondiente dependiendo de la naturaleza y las personas implicadas, toda PQR deberá ser respondida de fondo al usuario dentro de los tiempos establecidos, con el fin de dar solución oportuna. La respuesta se entenderá de fondo, cuando brinde información veraz, oportuna, de calidad, garantizando siempre que no se obstruicilice el tratamiento o servicio del paciente y, en consecuencia, debe verificar que la salud, la integridad y la vida del usuario no se ponen en riesgo en ningún momento a causa de la negación.

Se entenderá que no hay respuesta cuando ésta se emita por fuera de los plazos correspondientes según la clausa de PQR y en los eventos en los cuales la clínica no remita una solución de fondo frente a las necesidades planteadas por el usuario. La respuesta y decisión de la clínica al petitorio lo deberá ir fechada y con la dirección correcta; deberá ser completa, clara, precisa y contener la solución o aclaración de lo reclamado junto con los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que la soporten.

**Negación de pqr**

En caso de negación, es obligación de la IPS, diligenciar completamente el formato de negación de servicios de salud y/o medicamentos que se encuentra a continuación y que puede ser consultado en el enlace:

<https://www.supersalud.gov.co/ses-colectivacion-ciudadana/formulacion-y-formato-del-formulario-negacion-del-servicio>, haciendo claridad que el mismo no podrá ser modificado.

Cuando una PQR deba ser contestada de manera negativa, la respuesta debe sujetarse al formato de negación de servicios y ser efectuada exclusivamente a través de profesionales de la salud, ampliamente capacitados para emitir concepto.

Ante una eventual negación de la solicitud debe indicarse: Motivo que fundamenta la negación. Responsable de la negación.

**Paso 5. Control y seguimiento de la PQRSF**

Se presenta un informe de los casos recibidos (PP-FO-77) y en el comité de servicio al cliente y ética médica se socializa

**Paso 6: Archivo**

Se archiva en orden cronológico la documentación relacionada con cada caso  
Formato diligenciado de la queja en Google Forms  
Control de respuesta y seguimiento

**Paso 5. Control y seguimiento de la PQRSF**

Se presenta un informe de los casos recibidos (PP-FO-77) y en el comité de servicio al cliente y ética médica se socializa

**Paso 6: Archivo**

Se archiva en orden cronológico la documentación relacionada con cada caso  
Formato diligenciado de la queja en Google Forms  
Control de respuesta y seguimiento

Cita textual de:  
MANUAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO 2023

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b>
		<b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 24 de 26</b>



Este espacio se generó con ASOUSUARIOS para socializar las propuestas de mejora realizadas por los pacientes

#### 6. Cierre del año 2025

Se deja registro de facturas de compra de obsequios de navidad para las integrantes

#### 7. Votación para elección y nombramiento cargo Tesorera

Se realiza postulación para cargo de tesorera por parte de Olga Muñoz quien por votación unánime es elegida por un total de 5 votos

##### **TESORERA**

**Nombre:** OLGA LILIANA MUÑOZ  
**Documento:** 2XXXXXX5

Se socializan las funciones

Tesorero: Se encargará de administrar de manera responsable los recursos otorgados a la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS OBESIDAD Y METABOLISMO**

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b> <b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 25 de 26</b>

Teniendo en cuenta la postulación de **OLGA MUÑOZ** para el cargo de tesorera se habilita votación para cargo de Secretaria, postulando **YULY PACHÓN** y por un número de 5 votos es elegida y nombrada para el cargo.

Se socializan las funciones

Secretaria: Se hará cargo de tomar apuntes correspondientes a temas de la asociación junto con los casos que ocurran con usuarios. Servirá de apoyo en funciones del presidente de la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS OBESIDAD Y METABOLISMO**

8. Fecha próxima reunión Viernes 18 de Abril 2025 en las instalaciones de la CCOM. Esta fecha es susceptible a cambio ó modificaciones.
9. Se da por terminada la reunión y se levanta la presente acta

 <p><b>Clínica Colombiana</b> de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<b>PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>Versión: V.2</b> <b>PP-FO-40</b>
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Página 26 de 26</b>

## ASISTENTES

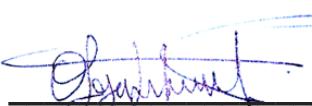
Se firma por los asistentes en Bogotá D.C., a los 24 días del mes de enero de 2024 a las 3:00pm



**Jackeline Parra Torres**  
Presidente



**Maria Teresa del Rosario Arellano**  
Asistente



**Olga Muñoz**  
Tesorera



**Yuly Pachon**  
Asistente



**Lizeth Rodriguez Tangarife**  
Lider de Calidad



**Marcela Villamil Linares**  
Lider de Servicio al Cliente  
Atención al paciente y la Familia